



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (Τ.Ε.Ι.) – ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

---

---

**ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ ΑΜΕΑ:**

**Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

---

---



ΚΕΝΤΕΛΛΑ ΕΝΤΑ Α.Μ.3934

ΚΟΛΑ ΜΑΡΙΝΕΛΑ Α.Μ. 4139

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΔΗΜΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, 2016

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

**Για την εκπόνηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας οφείλουμε να ευχαριστήσουμε την καθηγήτρια μας κα. Δήμου Ειρήνη για την βοήθεια και την καθοδήγηση που μας προσέφερε όλο αυτό το χρονικό διάστημα, καθώς και τις οικογένειες μας για την στήριξη που μας προσέφεραν κατά την διάρκεια των σπουδών μας.**

**Και τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλουμε στους τουρίστες-ΑΜΕΑ που συμμετείχαν στην έρευνα μας και συντέλεσαν στην ολοκλήρωση της!**

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b>	1
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b>	5
<b>SUMMARY</b>	6
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	7
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ</b>	8
1.1 Η έννοια του Τουρισμού - Κατηγορίες τουρισμού	8
1.2 Χαρακτηριστικά του τουρισμού στην Ελλάδα	12
1.3 Τρέχουσα κατάσταση του τουρισμού στην Ελλάδα	14
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΜΕΑ &amp; ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ</b>	16
2.1 Ορισμός αναπηρίας	16
2.2 Ορισμός ΑμεΑ & Κατηγορίες ΑμεΑ	19
2.3 Νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα για τα ΑΜΕΑ	21
2.4 Ορισμός προσβασιμότητας & Σημασία της προσβασιμότητας	23
2.5 Υποδομές Προσβασιμότητας	25
2.5.1 Υποδομές Προσβασιμότητας στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς	26
2.5.2. Υποδομές Προσβασιμότητας στα Μέσα Επικοινωνίας	34
2.5.3 Υποδομές Προσβασιμότητας σε τουριστικούς χώρους επίσκεψης	35
2.5.4 Υποδομές Προσβασιμότητας σε παραλίες	36
2.5.5 Υποδομές Προσβασιμότητας στο ξενοδοχείο	37
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΜΕΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</b>	40
3.1. Η Σημασία των Δραστηριοτήτων Αναψυχής για τα ΑΜΕΑ	40
3.2. Οι επιδράσεις του τουρισμού στα ΑΜΕΑ	45
3.3. Τα ΑΜΕΑ και η Τουριστική Βιομηχανία στην Ευρώπη	46
3.4 Τουρισμός για ΑμεΑ στην Ελλάδα	48
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4- ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΜΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</b>	49
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ</b>	52
5.1. Είδη της έρευνας	52
5.1.1 Σκοπός της έρευνας & Ερευνητικά Ερωτήματα	55
5.2. Σχεδιασμός της έρευνας (δειγματοληψία, πιλοτική έρευνα, διεξαγωγή της έρευνας & επεξεργασία)	56
5.3 Περιορισμοί της έρευνας	58
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>	59

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ</b>	84
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	88
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ</b>	92

<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b>	
Διάγραμμα 1. Κατανομή δείγματος ανά φύλο	60
Διάγραμμα 2. Κατανομή δείγματος ανά ηλικία	60
Διάγραμμα 3. Κατανομή δείγματος ανά εθνικότητα	61
Διάγραμμα 4. Καθορισμός Προβλημάτων –δυσκολιών των τουριστών ΑΜΕΑ	61
Διάγραμμα 5. Πρώτη επίσκεψη στην Κρήτη	62
Διάγραμμα 6. Επισκέψεις κατά το παρελθόν	63
Διάγραμμα 7. Συνοδός των τουριστών-ΑΜΕΑ κατά την μετακίνηση	63
Διάγραμμα 8. Μέσο μεταφοράς που χρησιμοποιήθηκε κατά την άφιξη	64
Διάγραμμα 9. Βαθμός ικανοποίησης των τουριστών ΑΜΕΑ από την χρήση μέσων μεταφοράς( αεροπλάνο και καράβι)	65
Διάγραμμα 10. Βαθμός ικανοποίησης των τουριστών-ΑΜΕΑ από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού κατά την χρήση των μέσων μεταφορών (αεροπλάνο – καράβι)	66
Διάγραμμα 11. Βαθμός ευκολίας της μετακίνησης των τουριστών-ΑΜΕΑ από τις χώρες τους μέχρι το νησί της Κρήτης	67
Διάγραμμα 12. Μέσα μεταφοράς που χρησιμοποιήσαν οι τουρίστες –ΑΜΕΑ κατά την διαμονή τους στην Κρήτη	68
Διάγραμμα 13. Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση των υπηρεσιών των μέσων μεταφορών (ταξί, λεωφορεία, ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα) από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ	69
Διάγραμμα 14. Βαθμός ικανοποίησης των τουριστών-ΑΜΕΑ από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού των μέσων μεταφοράς (ταξί, λεωφορεία,ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα)	70
Διάγραμμα 15. Αξιολόγηση υποδομών σε σταθμούς (αεροδρόμιο, λιμάνι, κτελ/λεωφορεία, ταξί)	71
Διάγραμμα 16. Αξιολόγηση υπηρεσιών και εξυπηρέτησης στους σταθμούς (αεροδρόμιο, λιμάνι, κτελ/λεωφορεία, ταξί) από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ	73
Διάγραμμα 17. Ελλείψεις στους σταθμούς σύμφωνα με την γνώμη των τουριστών – ΑΜΕΑ	74

Διάγραμμα 18. Δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένα σημεία του Ηρακλείου	75
Διάγραμμα 19. Βαθμός ευκολίας στην μετακίνηση των τουριστών –ΑΜΕΑ μέσα στην πόλη Ηρακλείου	76
Διάγραμμα 20. Υποδομές που θεωρούν κατάλληλες οι τουρίστες-ΑΜΕΑ	77
Διάγραμμα 21.Βαθμός αξιολόγησης για την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού για την καλύτερη εξυπηρέση των τουριστών-ΑΜΕΑ σε διάφορους χώρους(αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία και σε καταστήματα/ εστιατόρια/ καφετέριες)	78
Διάγραμμα 22. Αξιολόγηση της διαμονής στο κατάλυμα από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ	79
Διάγραμμα 23. Είδος καταλύματος που επέλεξαν οι τουρίστες-ΑΜΕΑ για την διαμονή τους	80
Διάγραμμα 24. Δυσκολίες κατα την διαμονή των τουριστών-ΑΜΕΑ στην πόλη του Ηρακλείου	81
Διάγραμμα 25. Ελλείψεις της Κρήτης σε υποδομη και παροχή υπηρεσιών σε σχέση με τις περιοχές/χώρες της Ευρώπης σύμφωνα με την άποψη των τουριστών –ΑΜΕΑ.	82
Διάγραμμα 26. Προτάσεις για πιθανά μέτρα και αλλαγές για την διευκόλυνση κατά την μετακίνηση και την διαμονή στην πόλη του Ηρακλείου από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ.	83

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία ασχοληθήκαμε με την διερεύνηση του βαθμού στον οποίο η πόλη του Ηρακλείου Κρήτης μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των τουριστών ΑμεΑ, δηλαδή στο κατά πόσο υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές στην πόλη για την υποδοχή και φιλοξενία των τουριστών-ΑΜΕΑ. Για την ολοκλήρωση της εργασίας, πραγματοποιήθηκε πρωτογενής και δευτερογενής έρευνα. Η δευτερογενής έρευνα περιλαμβάνει την βιβλιογραφία, την αρθρογραφία και την δικτυογραφία που συντέλεσε στην δημιουργία του θεωρητικού μέρους, στο οποίο αναλύονται οι κατηγορίες ατόμων με αναπηρίες, το νομικό πλαίσιο που εφαρμόζεται στην Ελλάδα, οι υποδομές προσβασιμότητας, ο τουρισμός σχετικά με τα άτομα με αναπηρίες και γίνεται αναφορά σε έρευνες για την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία. Ενώ η πρωτογενής έρευνα, περιλαμβάνει την έρευνα με την χρήση ερωτηματολογίου που πραγματοποιήθηκε σε 120 τουρίστες-ΑΜΕΑ του Ηρακλείου Κρήτης. Η διεξαγωγή της έρευνας διήρκησε πέντε μήνες, από τον Ιούνιο έως τον Οκτώβριο του 2015, δηλαδή κάλυψε το σύνολο σχεδόν της κύριας τουριστικής περιόδου του νησιού και εξετάστηκαν οι παράγοντες όπως το αν υπάρχουν κατάλληλες υποδομές μετακίνησης και διαμονής για τους τουρίστες ΑμεΑ, ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ στο Ηράκλειο Κρήτης σε σχέση τόσο με τις υπάρχουσες υποδομές όσο και με την παροχή των υπηρεσιών και τέλος ποιες βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν ώστε να θεωρηθεί η πόλη του Ηρακλείου πιο φιλόξενη και πιο κατάλληλη για τουρισμό ΑμεΑ.

## **SUMMARY**

In this thesis we dealt with the investigation of the extent to which the city of Crete Heraklion can meet the demands of tourists disabled, ie whether there is adequate infrastructure in the city and host of tourist-disabled. To complete the job, a primary and secondary research. Secondary research includes literature, the literature and internet that contributed to the creation of the theoretical part, in which groups of people are analyzed with disabilities, the legal framework applicable to Greece, the accessibility infrastructure, tourism for people with disabilities and refers to research on accessibility for people with disabilities. While the primary research involves research using questionnaire conducted on 120-disabled tourists Heraklion. The conduct of the investigation lasted five months, from June to OCTOBER 2015, that covered almost all the main tourist island period and the factors were considered such as whether there are appropriate travel and accommodation facilities for tourists Disabled what degree satisfaction of disabled tourists in Heraklion Crete in relation to both existing infrastructure and the provision of services, and what improvements could be made to consider the Heraklion city more welcoming and more suitable for tourism disabilities.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Τουρισμός αφορά σε όλους τους πολίτες. Αντιπροσωπεύει γι' αυτούς ένα αναφαίρετο κοινωνικό δικαίωμα για το οποίο διεκδικούν όλο και περισσότερη ποιότητα.

Δεδομένου ότι η προσβασιμότητα αποτελεί μια έννοια κοινωνικά ιδεολογική και σχετίζεται άμεσα τόσο με την ιδιωτική ζωή ενός ατόμου, όσο και με την κοινωνική, θα πρέπει να διασφαλίζεται και να κατοχυρώνεται ως δικαίωμα της προσωπικής επιλογής μέσα στα πλαίσια του κοινωνικού συνόλου χωρίς φραγμούς, εμπόδια και αποκλεισμούς. Επομένως, η προσβασιμότητα είναι ζήτημα συνειδησης, τιμής και δημοκρατικής λειτουργίας.

Ως εκ τούτου, λαμβάνοντας υπόψη και το φαινόμενο του τουρισμού, που αποτελεί μια καίρια και σημαντική πηγή εσόδων κάθε χώρας συμβάλλοντας καταλυτικά στην οικονομική της δραστηριότητα, αναδεικνύεται με τρόπο προοδευτικό ο προσβάσιμος τουρισμός. Αναφέρουμε τον όρο «προοδευτικό», διότι ο τουρισμός και κατ' επέκταση ο προσβάσιμος τουρισμός κατέχει εξέχουσα θέση στην τουριστική αγορά και τείνει να αναδύεται τόσο στις αναπτυσσόμενες χώρες, αλλά ταυτόχρονα να προϋπάρχει ήδη στις ανεπτυγμένες ως σημαντικό στοιχείο της οικονομικής δραστηριότητας.

Στο άρθρο 27 της Παγκόσμιας Διακήρυξης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αναφέρεται ότι: «Όλοι έχουν δικαίωμα να συμμετέχουν ελεύθερα στην πολιτιστική ζωή μίας κοινότητας, να απολαμβάνουν τις τέχνες, να μοιράζονται την πρόοδο της επιστήμης και τα οφέλη της». Το 2003, το οποίο ήταν και το ευρωπαϊκό έτος για άτομα με αναπηρία, στο Συμβούλιο Υπουργών Πολιτισμού της Ε.Ε. ψηφίστηκε το ψήφισμα με θέμα «Προσβασιμότητα των ΑΜΕΑ στις Πολιτιστικές Υποδομές». Με αυτό το ψήφισμα δόθηκε νέα ώθηση στην καταπολέμηση των διακρίσεων προς τα ΑμεΑ και οι συνθήκες για τα άτομα με αναπηρίες βελτιώθηκαν σημαντικά σε πολλά σημεία, μεταξύ των οποίων και η προσβασιμότητα στα ταξίδια και στον τουρισμό.

Το πρώτο πράγμα που χρειάζεται κανείς για να προγραμματίσει, και στην συνέχεια να πραγματοποιήσει, ένα ταξίδι είναι η σωστή πληροφόρηση για την προσβασιμότητα. Μεγάλη σημασία για τα ΑΜΕΑ όταν ταξιδεύουν έχουν όλες οι πληροφορίες για την δυνατότητα πρόσβασης, π.χ. προσβάσιμα μέσα μεταφοράς, προσβάσιμοι δημόσιοι και αρχαιολογικοί χώροι, προσβάσιμες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις κλπ. Οι περισσότεροι επιχειρηματίες στον τομέα του τουρισμού παγκοσμίως έχουν αρχίσει να συνειδητοποιούν πως σήμερα η προσβασιμότητα έχει ισχυρή οικονομική βαρύτητα.

Δεκάδες εκατομμύρια άνθρωποι με κινητικά προβλήματα, ηλικιωμένοι, οικογένειες με μικρά παιδιά κλπ. επιθυμούν να ταξιδέψουν, να ψυχαγωγηθούν, να γνωρίσουν νέους τόπους. Όλοι αυτοί οι άνθρωποι πλέον αποτελούν μία καταγεγραμμένη τάση στο τουριστικό γίγνεσθαι. Αν καθήσει κανείς και μελετήσει με προσοχή όλα τα στοιχεία που αφορούν τον τουρισμό και τα ταξίδια για ΑμεΑ την σήμερα ημέρα, καθίσταται προφανές ότι ο ελληνικός τουρισμός μπορεί μόνο να κερδίσει όταν, και εαν, είναι προσβάσιμος από όλες τις κατηγορίες πολιτών.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

### 1.1 Η έννοια του Τουρισμού - Κατηγορίες τουρισμού

Η λέξη τουρισμός πρωτοεμφανίζεται στις αρχές του 19ου αιώνα, αλλά η δραστηριότητα που υποδηλώνει δεν είναι τόσο πρόσφατη. Αυτή εξελίχθηκε παράλληλα με τα στάδια που διαμόρφωσαν την ανθρωπότητα κατά τη διάρκεια των τελευταίων χιλιετηρίδων. Στην Ελληνική και Διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν πολλοί ορισμοί της έννοιας του τουρισμού οι περισσότεροι από τους οποίους αναφέρουν τον τουρισμό ως μια μορφή ψυχαγωγίας, ενώ παράλληλα χαρακτηρίζεται και ως η πιο σημαντική πηγή εσόδων για τις παραδοσιακά τουριστικές χώρες ( Δαουτόπουλος, 2005).

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (Π.Ο.Τ.) στον Δαουτόπουλο (2005), ο τουρισμός αποτελείται από δραστηριότητες των ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε μέρη διαφορετικά από το σύνηθες περιβάλλον τους, για λόγους αναψυχής, αποφυγής προβλημάτων της καθημερινότητας, για άσκηση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων κ.α. και για χρονικό διάστημα, όχι μεγαλύτερο του ενός έτους. Στον παραπάνω ορισμό, ο όρος σύνηθες περιβάλλον χρησιμοποιείται για να εξαιρεθούν από τον ορισμό αυτό, τα συχνά ταξίδια εντός των περιοχών της συνηθισμένης διαμονής και εργασίας.

Ωστόσο ένας άλλος πιο συνοπτικός και περιεκτικός ορισμός του τουρισμού, είναι αυτός που επικεντρώνεται περισσότερο στην δημιουργία των σχέσεων και των δικτυακών φαινομένων που αναπτύσσονται κατά την άσκηση της τουριστικής δραστηριότητας. Σύμφωνα με τον ορισμό αυτόν, ο τουρισμός μπορεί να διατυπωθεί ως το σύνολο των φαινομένων και σχέσεων που προέρχονται από την επικοινωνία των τουριστών, των επιχειρήσεων, των προμηθευτών, των κυβερνητών στις περιοχές υποδοχής, στην διαδικασία της έλξης της φιλοξενίας αυτών των τουριστών και άλλων επισκεπτών (Δαουτόπουλος, 2005).

**Τα κυριότερα χαρακτηριστικά του τουρισμού, σύμφωνα με τον Ηγουμενάκη (1997) είναι:**

1. Ο τουρισμός είναι αποτέλεσμα της μεμονωμένης ή ομαδικής μετακίνησης ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς και την παραμονής τους σε αυτούς.

2. Οι διάφορες μορφές τουρισμού (όποιες και αν είναι αυτές) έχουν δύο βασικά στοιχεία: α) το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό, β) την διαμονή σε αυτόν με την ευρύτερη σημασία του λόγου.

3. Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ανθρώπων.

4. Η μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς είναι προσωρινού και βραχυχρόνιου χαρακτήρα. Γεγονός που μας δείχνει ότι η παραμονή τους θα διαρκέσει λίγες ημέρες, βδομάδες ή και μήνες και στην συνέχεια θα επιστρέψουν στην χώρα διαμονής τους.

5. Οι άνθρωποι που επισκέπτονται διάφορους τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς σκοπούς. Οι συνηθέστεροι λόγοι του τουρισμού είναι η ξεκούραση, η διασκέδαση, η ψυχαγωγία, η διαφυγή από προβλήματα της καθημερινότητας αλλά και οι επαγγελματικές υποχρεώσεις.

Τέλος, αξίζει ν' αναφερθεί πως ο τουρισμός σε όλες τις μορφές του αποτελεί μια δραστηριότητα που προϋποθέτει χρήματα και άπλετο ελεύθερο χρόνο για την υλοποίηση της. Χωρίς τον συνδυασμό των παραπάνω δεν είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί τουρισμός σε οποιοδήποτε μέρος.

### **Κατηγορίες του τουρισμού**

Ο τουρισμός διακρίνεται σε κατηγορίες ανάλογα με την μορφή του, τον σκοπό του, τα κίνητρα του, το χώρο και το χρόνο που πραγματοποιείται.

#### **ο Μαζικός/ατομικός τουρισμός**

Ο μαζικός τουρισμός χαρακτηρίζεται από την ομαδική συμμετοχή των τουριστών στις διάφορες φάσεις της τουριστικής δραστηριότητας. Ο χαρακτήρας του μαζικού τουρισμού οφείλεται στον τρόπο οργάνωσης του ταξιδιού καθώς και στον επιλεγμένο τόπο διακοπών. Μαζικός Τουρισμός και χώρο-χρονικές συγκεντρώσεις ερμηνεύουν βασικά το σύγχρονο τουριστικό φαινόμενο. Σε μια εποχή που οι επιστήμονες «κρούουν» το καμπανάκι του κινδύνου για τις αρνητικές επιπτώσεις της μόλυνσης του πλανήτη, ο «μαζικός τουρισμός» θεωρείται ένας από τους κύριους ενόχους. Το είδος αυτό του τουρισμού κατέληξε δυστυχώς τις τελευταίες δεκαετίες να μην αποτελεί μια φιλική προς το περιβάλλον βιομηχανία. Σ' αυτό συμβάλλουν κυρίως η τοπική υπερανάπτυξη και η εξάντληση των φυσικών πόρων.

Ο ατομικός τουρισμός αντιτίθεται στο μαζικό τουρισμό και χαρακτηρίζεται από την ανεξάρτητη ατομική οργάνωση και εκτέλεση του ταξιδιού εκ μέρους των τουριστών. Η ανάπτυξη αυτής της κατηγορίας τουρισμού συνδυάζεται σε μεγάλο βαθμό με ατομικά-

ιδιωτικά μέσα μετακίνησης, όπως τα αυτοκίνητα, τα θαλαμηγά σκάφη κ.α., τόσο κατά την μετάβαση όσο και κατά την διάρκεια της παραμονής του τουρίστα στη χώρα ή τις χώρες υποδοχής και φιλοξενίας. Ο κύριος χαρακτήρας της κατηγορίας αυτής τουρισμού είναι περιηγητικός (Βενετσανοπούλου, 2006).

- ο **Εσωτερικός/εξωτερικός τουρισμός**

Ο εσωτερικός τουρισμός πραγματοποιείται από τον ντόπιο πληθυσμό μιας χώρας μέσα, πάντα στα φυσικά της όρια δηλαδή μέσα στην επικράτειά της. Η συγκεκριμένη κατηγορία τουρισμού παρουσιάζει σημαντικές οικονομικές και άλλες ωφέλειες για τη χώρα στην οποία αναπτύσσεται. Μια από αυτές είναι η συγκράτηση της εκροής συναλλάγματος εξαιτίας της μη πραγματοποίησης εξωτερικού τουρισμού εκ μέρους του ντόπιου πληθυσμού. Η ανάπτυξη του εσωτερικού τουρισμού προϋποθέτει την δημιουργία κατάλληλων και ταυτόχρονα οικονομικά προσιτών μέσων φιλοξενίας στους ντόπιους τουρίστες καθώς και τη βελτίωση – ανάπτυξη των διάφορων δικτύων και μέσων συγκοινωνίας, ώστε οι μετακινήσεις των ντόπιων τουριστών στην επικράτεια της χώρας που κατοικούν μόνιμα να είναι ταχύτερες, ανετότερες και ασφαλέστερες.

Ο εξωτερικός τουρισμός πραγματοποιείται από άτομα που διαμένουν μόνιμα σε μια χώρα και την εγκαταλείπουν προσωρινά για να επισκεφτούν κάποια άλλη ή κάποιες άλλες χώρες για τουριστικούς σκοπούς έτσι ώστε να ικανοποιήσουν συγκεκριμένες τουριστικές ανάγκες ή επιθυμίες τους κατά συνέπεια εξωτερικό τουρισμό έχει οποιαδήποτε χώρα όταν μόνιμοι κάτοικοι άλλων χωρών την επισκέπτονται ή όταν μόνιμοι κάτοικοι της επισκέπτονται άλλες χώρες για τουριστικούς σκοπούς. Στην πρώτη περίπτωση ο εξωτερικός τουρισμός χαρακτηρίζεται σαν ενεργητικός, αφού ως κύριο χαρακτηριστικό της είναι η εισροή συναλλάγματος. Στην δεύτερη περίπτωση ο εξωτερικός τουρισμός χαρακτηρίζεται σαν παθητικός, αφού ως κύριο χαρακτηριστικό της είναι η εκροή πολυτίμου συναλλάγματος (Βενετσανοπούλου, 2006).

- ο **Συνεχής/εποχιακός τουρισμός**

Χαρακτηριστική διάκριση του συνεχούς τουρισμού είναι ότι διαρκεί όλο το χρόνο, που σημαίνει ότι σε καμία περίπτωση δεν επηρεάζονται οι δραστηριότητες του από τις κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν σε όλες τις εποχές, δηλαδή σε όλη την διάρκεια του χρόνου. Οι αντιπροσωπευτικότερες μορφές τουρισμού αυτής της κατηγορίας είναι ο συνεδριακός τουρισμός, ο τουρισμός κινήτρων ο τουρισμός εκθέσεων, ο τουρισμός πόλης και ο μορφωτικός τουρισμός.

Χαρακτηριστική διάκριση του εποχιακού τουρισμού είναι ότι δεν διαρκεί όλο το χρόνο που σημαίνει ότι σε αντίθεση με το συνεχή τουρισμό οι δραστηριότητες του επηρεάζονται αποφασιστικά από τις κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν σε διαφορετικές εποχές, γι' αυτό και αναστέλλονται αυτές προσωρινά για ένα μικρό ή μεγάλο χρονικό διάστημα κάθε έτος. Οι αντιπροσωπευτικότερες μορφές τουρισμού αυτής της κατηγορίας είναι ο γενικός τουρισμός κατά την διάρκεια του καλοκαιριού, ο τουρισμός παραχείμασης και ο τουρισμός χειμερινών σπορ (Βενετσανοπούλου, 2006).

- ο **Στατικός / κινητικός τουρισμός**

Με βάση την κινητικότητα κατά την παραμονή κάθε τουρίστα στον τόπο που επισκέπτεται έχουμε την διάκριση σε στατικό και κινητικό τουρισμό.

Στατικό τουρισμό έχουμε όταν συνήθως ο τουρίστας πηγαίνει σε ένα ξενοδοχείο παραθέρισης και παραμένει εκεί καθ' όλη την διάρκεια της διαμονής του συνήθως επειδή πιέζεται απ' τον χρόνο ή οι λόγοι του ταξιδιού είναι επαγγελματικοί ή θέλει να περάσει λίγες μέρες ξεκούρασης χωρίς έντονες στιγμές που θα τον κουράσουν.

Κινητικό τουρισμό έχουμε όταν ο τουρισμός είναι διαρκώς σε κίνηση. Δηλαδή ο τουρίστας επιθυμεί να εξερευνήσει την χώρα που επισκέπτεται και βρίσκεται συνεχώς σε κίνηση (Βενετσανοπούλου, 2006).

- ο **Νεανικός / τρίτης ηλικίας τουρισμός**

Με κριτήριο την ηλικιακή διάθρωση των τουριστών ο τουρισμός διακρίνεται σε τουρισμό των νέων και στον τουρισμό της τρίτης ηλικίας.

Ο νεανικός τουρισμός αποτελείται από άτομα 18-30 ετών όπου προτιμάει ειδικές μορφές τουρισμού (περιπέτειας, χειμερινά σπορ, συμμετοχή σε εκδηλώσεις, φεστιβάλ κ.τ.λ.). Οι νέοι προτιμάνε προορισμούς όπου θα ζήσουν έντονες στιγμές με πρωταρχικό σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών τους. Για παράδειγμα, οι νέοι αισθάνονται καλά στη Μύκονο ή στη Σαντορίνη και δεν θα προτιμούσανε μέρη όπου επικρατεί ένα ήσυχο κλίμα. Ο νεανικός τουρισμός εμφανίζει μεγαλύτερη κινητικότητα απ' τους ηλικιωμένους που επιτείνεται με την άνοδο των εισοδημάτων, την τάση ανεξαρτητοποίησης από τους δεσμούς της οικογένειας, την αυτονομία που τους δίνει η κατοχή ιδιωτικών μέσων μεταφοράς και την έμφυτη περιέργεια να ανακαλύψουν άλλους τόπους, λαούς και συνήθειες.

Αντίθετες προτιμήσεις έχουν οι ηλικιωμένοι. Ο τουρισμός της τρίτης ηλικίας αποκτά πολύ μεγάλη σημασία στην εποχή μας. Αυτό οφείλεται στο ότι λόγω της αύξησης του μέσου όρου ζωής ένα πολύ σημαντικό μέρος του πληθυσμού αποτελείται τώρα από άτομα της τρίτης ηλικίας. Επί πλέον, με τη άνοδο του βιοτικού επιπέδου όλο και περισσότεροι ηλικιωμένοι διαθέτουν σημαντικό μέρος του ελεύθερου χρόνου τους σε τουριστικά ταξίδια. Φυσικά προτιμούν την άνεση. Δε θα ταξιδεύουν π.χ. με μοτοσικλέτα ή πεζοπορώντας, ούτε θα κατασκηνώσουν στις όχθες ενός ποταμού ή σε κάμπινγκ. Απαιτούν επίσης ειδικές εγκαταστάσεις και λοιπές ευκολίες, μια και αρκετοί απ' αυτούς έχουν κινητικά ή άλλα προβλήματα. Προτιμούν επίσης τα οργανωμένα ταξίδια με συμμετοχή σε μεγάλες ομάδες. Ως προς τις κατηγορίες τουρισμού για τις οποίες αναπτύσσουν ιδιαίτερα μεγάλη ζήτηση, εκτός από το γενικό, προτιμούν τον ιαματικό, τον πολιτιστικό και το θρησκευτικό τουρισμό (Βενετσανοπούλου, 2006).

## **1.2 Χαρακτηριστικά του τουρισμού στην Ελλάδα**

Στην Ελλάδα, λόγω κυρίως των κλιματολογικών της συνθηκών ευνοείται τόσο η ανάπτυξη του χειμερινού τουρισμού, όσο και η προοδευτική βελτίωση τουθερινού. Γενικά επικρατεί η γνώμη ότι πρόκειται για μια θαλασσινή χώρα παρά το γεγονός ότι εδαφολογικά είναι χώρα ορεινή, αφού τα βουνά της καλύπτουν μεγάλη επιφάνεια και ο ορεινός της πληθυσμός αποτελεί το 9,87% του συνόλου (Βενετσανοπούλου, 2006).

Τα χαρακτηριστικά των ορεινών περιοχών της χώρας μας έχουν ξεχωριστό ενδιαφέρον, καθώς καταλαμβάνουν το 42% της συνολικής έκτασής της και αυτό με τη σειρά του οδηγεί στη στήριξη των τοπικών πληθυσμών με την αύξηση της απασχόλησης, της αξιοποίησης των φυσικών πόρων καθώς και την δημιουργία συμπληρωματικού εισοδήματος μέσω της ανάπτυξης του χιονοδρομικού τουρισμού ή του αγροτουρισμού. Εκμεταλλευόμενοι λοιπόν τα ευνοϊκά κλιματολογικά χαρακτηριστικά της, οδηγείται στην ανάπτυξη του χιονοδρομικού τουρισμού σε όλα σχεδόν τα γεωγραφικά της διαμερίσματα, παρόλο ότι η διάρκεια των χιονοπτώσεων είναι πολύ μικρότερη από αυτή άλλων κεντρικών ευρωπαϊκών χωρών. Έτσι 'διεκδικεί' μια θέση στην ευρωπαϊκή χιονοδρομική αγορά αναπτύσσοντας και βελτιώνοντας περισσότερο θέληγτρα για την προσέλκυση τουριστών (Βενετσανοπούλου, 2006). Ο χειμερινός τουρισμός σε σύγκριση με τον θερινό βρίσκεται σε πρωτογενές επίπεδο ανάπτυξης, παρουσιάζει όμως ανοδική πορεία τα τελευταία χρόνια. Σήμερα λειτουργούν 19 χιονοδρομικά κέντρα, των οποίων η πλειοψηφία αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα υποδομής όσον αφορά στις οδικές συνδέσεις, το μηχανολογικό εξοπλισμό και το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό. Ακόμη από τα χιονοδρομικά κέντρα απουσιάζουν χώροι παγοδρομίας ή συναφών αθλημάτων ή και πολλών άλλων δραστηριοτήτων, των οποίων η ανάπτυξη θα συμβάλει στον εμπλουτισμό του προϊόντος και κατ' επέκταση στην βελτίωση του οικονομικού μέρους. Η έλλειψη αυτών έχει ως αποτέλεσμα την απουσία ξένων πελατών, οι οποίοι

αναζητούν υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου και κατά συνέπεια απευθύνονται σε αντίστοιχα χιονοδρομικά κέντρα του εξωτερικού (Βενετσανοπούλου, 2006).

Σχετικά με το θερινό τουρισμό, η Ελλάδα αποτελεί πόλο έλξης ξένων τουριστών, λόγω των φυσικών, πολιτισμικών και κλιματολογικών παραγόντων, που αντιπροσωπεύουν την τουριστική κληρονομιά της (χώρας μας) (Βενετσανοπούλου, 2006). Τα στοιχεία που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού είναι το φυσικό περιβάλλον, οι κλιματολογικές συνθήκες και τα μνημεία πολιτισμού. Πιο συγκεκριμένα, το ελληνικό φυσικό περιβάλλον, η ομορφιά του ελληνικού τοπίου, οι παραλίες και ο μεγάλος αριθμός των νησιών ασκούν αναμφισβήτητα ισχυρή έλξη στα τουριστικά ρεύματα και συνιστούν ευνοϊκή προϋπόθεση ανάπτυξης του ελληνικού τουρισμού. Γι αυτό το λόγο άλλωστε τα στοιχεία αυτά θα αποτελέσουν ισχυρό κίνητρο προσέλκυσης τουριστών στο μέλλον, διότι παρατηρείται ότι ο τουρισμός αυτού του είδους ανταποκρίνεται στην ψυχολογία και νοοτροπία του σύγχρονου ανθρώπου (Βενετσανοπούλου, 2006).

Ένας ακόμα παράγοντας που συμβάλει στην προσέλκυση τουριστών είναι οι ευνοϊκές κλιματολογικές συνθήκες, καθότι το κλίμα της Ελλάδας σε σχέση με άλλους τουριστικούς τόπους της Μεσογείου, παρουσιάζει μια ιδιομορφία και χαρακτηρίζεται ως μεσογειακό. Γι αυτό και έχει καταστεί προνομιούχα μεταξύ άλλων και έχει καθιερωθεί ως κατάλληλος τόπος διαμονής σε όλη τη διάρκεια του έτους (Βενετσανοπούλου, 2006).

Η Ελλάδα έχει αναπτύξει έναν σπουδαίο πολιτισμό που αντικατοπτρίζει τις μνήμες από όλες τις εποχές και διαφυλάσσεται σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους. Ακόμη, η πνευματική καλλιέργεια και το ανεπτυγμένο αίσθημα φιλοξενίας των Ελλήνων επιδρούν θετικά στη διαμόρφωση της τουριστικής εικόνας διεθνώς (Βενετσανοπούλου, 2006).

Ο ελληνικός τουρισμός, παρόλα τα θετικά στοιχεία που αναφέρθηκαν παραπάνω, αντιμετωπίζει και ορισμένα προβλήματα που οφείλονται κυρίως σε γεωγραφικούς και οικονομικο-οργανωτικούς παράγοντες. Πρώτα απ' όλα, ο ελληνικός τουρισμός διακρίνεται σε εξωστρεφή και εξαρτημένο. Λέγοντας εξωστρεφή, εννοούμε ότι απευθύνεται στη διεθνή πελατεία, ενώ ο εσωτερικός είναι λιγότερο ανεπτυγμένος και εξαρτημένος, διότι η τουριστική αγορά διαμορφώνεται με βάση τις χώρες που είναι πηγές τουρισμού και οι ξενοδόχοι επηρεάζονται από τις πιέσεις που τους ασκούν οι ξένοι πράκτορες. Δεν έχει δηλαδή ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα που να επιχειρείται η τουριστική ανάπτυξη. Ακόμη, ο τουριστικός προορισμός σε σχέση με άλλες χώρες υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών είναι ακριβός. Και αυτό διότι οι επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον τουρισμό προσπαθούν να αποκομίσουν σε διάστημα δύο περίπου μηνών τα έσοδα ενός ολόκληρου χρόνου. Επιπλέον, οι τουρίστες συγκεντρώνονται σε ορισμένες μόνο περιοχές της Ελλάδας, οι οποίες διαθέτουν τουριστικά θέλγητρα που τους προσελκύουν και η προβολή και προώθηση του τουριστικού προϊόντος της χώρας που προφανώς γίνεται καθυστερημένα δεν έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα (Βενετσανοπούλου, 2006). Τα προβλήματα αυτά εξακολουθούν να υπάρχουν στον ελληνικό χώρο λόγω της έλλειψης μιας ρεαλιστικής πολιτικής για την τουριστική ανάπτυξη (Βενετσανοπούλου, 2006).

### 1.3 Τρέχουσα Κατάσταση του Τουρισμού στην Ελλάδα

Ο τουρισμός συμβάλλει σε εξαιρετικά μεγάλο βαθμό στη διαμόρφωση του ΑΕΠ της χώρας. Επιπλέον, λόγω της διασποράς των τουριστικών προορισμών ανά τη χώρα, ο τουρισμός στην Ελλάδα έχει και καταλυτικό ρόλο στην διασπορά του εθνικού εισοδήματος στις περιφέρειες της χώρας.

Η Ελλάδα αποτελεί κορυφαίο τουριστικό προορισμό παγκοσμίως, κατατάσσεται ανάμεσα στους Top 10 τουριστικούς προορισμούς για το 2010 σύμφωνα με τη Lonely Planet και επίσης βρίσκεται στη δεύτερη θέση σύμφωνα με τα Telegraph Travel Awards 2008 της Αγγλίας στην κατηγορία της Καλύτερης Ευρωπαϊκής Χώρας.

Σύμφωνα με τη μελέτη του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ). Ο τουρισμός αποτελεί το 18% του ΑΕΠ της Ελλάδας, απασχολεί περισσότερα από 900.000 άτομα και είναι η μεγαλύτερη πηγή άδηλων πόρων της χώρας (36% το 2007).

Σε 17 δισ. ευρώ, περίπου 9,5% του ΑΕΠ, ανέρχεται η άμεση συμβολή του τουρισμού στο εγχώριο ΑΕΠ το 2014, με τη συνολική συμμετοχή του να κυμαίνεται μεταξύ 37 και 45 δισ. ευρώ (20% έως και 25% του ΑΕΠ), επιβεβαιώνοντας τον χαρακτηρισμό του τομέα ως «βαριά βιομηχανία» της χώρας. το 2014 ο τουρισμός παρουσίασε ανάπτυξη 11,3% ή 1,8 δισ. ευρώ (από 15,2 δισ. ευρώ άμεσης συνεισφοράς στο ΑΕΠ το 2013 σε 17 δισ. ευρώ το 2014) όταν το συνολικό ΑΕΠ εκτιμάται ότι μειώθηκε κατά 3,5 δισ. ευρώ σε ονομαστικούς όρους και αυξήθηκε κατά 0,6% περίπου σε πραγματικούς λόγω αποπληθωρισμού.

Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία για το 2014, ο εισερχόμενος τουρισμός παρουσιάζει αύξηση αφίξεων κατά 23% και αύξηση εσόδων κατά 13%. Δεδομένου ότι η περίοδος Ιανουαρίου - Νοεμβρίου καλύπτει το 98% της τουριστικής δραστηριότητας σε αφίξεις και το 99% σε έσοδα, εκτιμάται ότι το 2014 οι αφίξεις θα είναι περίπου 22 εκατ. και οι εισπράξεις 13,2 δισ. ευρώ, μεγέθη που αποτελούν ρεκόρ για τον εισερχόμενο τουρισμό στη χώρα.

Η συγκριτικά χαμηλότερη αύξηση των εσόδων σε μεγάλο βαθμό αντικατοπτρίζει τη διαφοροποίηση του μίγματος εισερχόμενου τουρισμού με την ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση του τουριστικού ρεύματος προς την Αθήνα, καθώς οι διακοπές city break είναι μικρότερης διάρκειας από τις διακοπές «Ηλιος & Θάλασσα» και αναμένεται ότι η μέση δαπάνη ανά τουρίστα (όχι όμως απαραίτητα και ανά διανυκτέρευση) να είναι μικρότερη.

Επίσης, σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας Έρευνας Συνόρων της ΤΤΕ, το 2013 η χώρα υποδέχθηκε σχεδόν 2,4 εκατ. τουρίστες κρουαζιέρας και εισέπραξε 445 εκατ. ευρώ.

Σχετικά με τη δαπάνη των τουριστών για μεταφορά προς και από την Ελλάδα, τα έσοδα των ελληνικών επιχειρήσεων από τη δραστηριότητα αυτή το 2013 ανήλθαν σε 1,077 δισ. ευρώ για τις αερομεταφορές και 132 εκατ. ευρώ για τις θαλάσσιες μεταφορές και σε 1,177 δισ. ευρώ και 133 εκατ. ευρώ αντίστοιχα για το 2014. Ενώ εκτιμάται ότι οι επενδύσεις στον τουρισμό το 2013 και το 2014 ανήλθαν σε 200 εκατ. την κάθε χρονιά.

Μεταξύ των συμπερασμάτων για την περσινή χρονιά, προκύπτει ότι από κάθε ένα ευρώ τουριστικής δραστηριότητας, δημιουργείται επιπλέον 1,2 ευρώ έως 1,65 ευρώ πρόσθετης οικονομικής δραστηριότητας. Ως αποτέλεσμα, για κάθε ένα ευρώ τουριστικού εσόδου, το ΑΕΠ της χώρας αυξάνεται κατά 2,2 ευρώ έως 2,65 ευρώ, με τον τουρισμό να αποτελεί κλάδο με μεγάλη διάχυση ωφελειών στην οικονομία.

Για τρεις νησιωτικές Περιφέρειες (Κρήτη 48%, Νότιο Αιγαίο (60%) και Ιόνια Νησιά (49%), ο τομέας συνεισφέρει άμεσα στη δημιουργία τουλάχιστον 50% του ΑΕΠ των συγκεκριμένων Περιφερειών. Οι περιφέρειες αυτές έχουν από τα υψηλότερα κατά κεφαλήν ΑΕΠ στη χώρα, υποστηρίζοντας την άποψη ότι ο τουρισμός οδηγεί σε βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των περιοχών στις οποίες αναπτύσσεται.

Στην αιχμή του επίσης πρόσφερε, σε συνδυασμό με την εστίαση, το 30% των θέσεων μισθωτής απασχόλησης στον ιδιωτικό τομέα, πλέον των θέσεων αυτοαπασχολούμενων σε 31 χιλιάδες μικρά ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια και δεκάδες χιλιάδες επιχειρήσεις εστίασης.

Υπογραμμίζεται η ανάγκη για πολιτικές αντιμετώπισης της εποχικότητας, η οποία χαρακτηρίζεται ως η σημαντικότερη αδυναμία του, καθώς περίπου το 60% των αφίξεων και των εσόδων πραγματοποιούνται στο τρίτο τρίμηνο και μόλις 6% των αφίξεων και 3% των εσόδων στο πρώτο τρίμηνο. Σε αυτή την κατεύθυνση σημειώνεται ότι η αντιμετώπιση της εποχικότητας, δεν μπορεί παρά να γίνει με τη συμπλήρωση και τον εμπλουτισμό του βασικού προϊόντος «Ηλιος και Θάλασσα», το οποίο αποτελεί και τη μεγαλύτερη αγορά τουρισμού σε όλη την Ευρώπη και όχι με την καταπολέμησή του ( [www.sete.gr](http://www.sete.gr) ).



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΑΜΕΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

#### 2.1 Ορισμός της αναπηρίας

Προτού προβούμε σε επισκόπηση των ορισμών της αναπηρίας, είναι σημαντικό να εστιάσουμε στη σχέση της αναπηρίας με τον κυρίαρχο τρόπο παραγωγής, δηλαδή με το κοινωνικοοικονομικό σύστημα, εφόσον η άνοδος του καπιταλισμού επέφερε τεράστιες αλλαγές όχι μόνο στην ίδια τη ζωή των αναπήρων αλλά και στην κοινωνική τους θέση. Γράφει, λοιπόν, ο Finkelstein (Finkelstein, 1980 στο Barton et al., 1996) ότι στην πρώτη ιστορική φάση ως προς την αναπηρία, δηλαδή στη φάση της γεωργικής παραγωγής, τα ΑμεΑ είχαν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν στην εργασία, στο μέτρο που τους επέτρεπε η όποια σωματική τους βλάβη. Με την έλευση του καπιταλισμού, όμως, τα άτομα με αναπηρία βίωσαν τον αποκλεισμό από την παραγωγική διαδικασία επειδή «η ταχύτητα της εργασίας στο εργοστάσιο, η επιβαλλόμενη πειθαρχία, η τήρηση του ωραρίου και οι νόρμες παραγωγής ήταν μια πολύ δυσμενής αλλαγή, η οποία διαφοροποιούνταν από τις πιο αργές, ευέλικτες μεθόδους εργασίας που οι ίδιοι μπορούσαν να καθορίσουν και μέσα στις οποίες πολλοί ανάπηροι είχαν βρει την ολοκλήρωση» (Ryan & Thomas, 1980, σελ.101, στο Oliver, 2009).

Το αποτέλεσμα ήταν να καταλήξουν οι ανάπηροι/ες εξολοκλήρου αποκλεισμένοι/ες από την αγορά εργασίας και να βρεθούν στον πάτο της (Morris, 1969, σελ.9, στο Oliver, 2009). Και ενώ ο ίδιος ο Finkelstein αναγνωρίζει μια τρίτη ιστορική φάση για την αναπηρία στο συνδυασμό της ανάπτυξης και διάδοσης των νέων τεχνολογιών με τη συλλογική δράση των ίδιων των ατόμων με αναπηρία για την έξοδό τους από το περιθώριο, έχει καταδείξει ήδη ότι η αναπηρία αποτέλεσε μια πολύ σημαντική κατάσταση, στο βαθμό που εξασφάλιζε «νόμιμη κοινωνική θέση σε αυτούς που ορίζονταν ως ανίκανοι να εργαστούν, σε αντίθεση με εκείνους που ίσως ταξινομούνταν ως απρόθυμοι να το κάνουν» (Stone, 1985, στο Oliver, 2009). Εξάλλου, ακριβώς αυτά τα χαρακτηριστικά της τρίτης φάσης που περιγράφει ο Finkelstein, μαζί με την παράλληλη οικονομική ανάπτυξη που σημειώθηκε παγκοσμίως από τα τέλη της δεκαετίας του '50 και που οδήγησε σε πολλαπλασιασμό των παροχών υπέρ των λεγόμενων ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, συντέλεσαν ώστε να επιβάλλεται ο σωστός υπολογισμός της κρατικής δαπάνης προκειμένου για προγράμματα και υπηρεσίες αρωγής και ένταξης των ατόμων με αναπηρία. Άρα, ο όποιος ορισμός της αναπηρίας θα έπρεπε να είναι απόλυτα συγκεκριμένος και κατά το δυνατόν περιοριστικός ώστε να μην οδηγήσει σε τεράστια δαπάνη από πλευράς κράτους. Εξάλλου, οι ορισμοί των εννοιών δημιουργούν πλαίσιο κατανόησης

και αντίληψης των πραγμάτων μέσα στα όρια που θέτουν αυτοί οι ίδιοι. Ο W.I. Thomas συνοψίζει αυτήν την ιδέα ως εξής: «Αν οι άνθρωποι ορίζουν τις καταστάσεις ως πραγματικές, θα είναι πραγματικές και στις συνέπειές τους» (W.I. Thomas, 1966, στο Oliver, 2009). Ως εκ τούτου, τα άτομα με αναπηρία θα αντιμετωπίζονται ως θύματα τραγωδιών, αν η αναπηρία οριστεί ως τραγική κατάσταση ανικανότητας, και οι κρατικές εκροές, εκφρασμένες σε νομοθεσία ή σε κοινωνική πολιτική ή σε οτιδήποτε άλλο, θα έχουν στόχο την ανακούφιση των θυμάτων, όχι την με όρους πολιτικής επιστήμης αποκατάσταση της ισότητάς τους σε επίπεδο δικαιωμάτων και ελευθεριών. Τέλος, η ανάδειξη της καταπίεσης που υφίστανται σταθερά κάποιες κοινωνικές ομάδες και η άνοδος αντίστοιχων κινημάτων (π.χ. κατά του σεξισμού και της ομοφοβίας) που έχει λάβει χώρα κατά τις τελευταίες δεκαετίες, έφεραν στο προσκήνιο το ζήτημα της απουσίας των άμεσα ενδιαφερομένων όχι μόνο από τις πολιτικές που τους/τις αφορούν, αλλά και από την επιστημονική γλώσσα που αναφέρεται σε αυτούς/ές. Έτσι, ένας ορισμός για την αναπηρία θα πρέπει να αποδίδει και την αντίληψη που τα ίδια τα άτομα με αναπηρία έχουν για τους εαυτούς και τις εαυτές τους, όπως και για την κοινωνική συνθήκη (της αναπηρίας) που τα αφορά.

Ο ορισμός της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας, όπως δίνεται στην ηλεκτρονική της σελίδα στην κατηγορία Αναπηρίες (Disabilities), είναι ο εξής: «Ο όρος αναπηρίες είναι ένας όρος-ομπρέλα που συμπεριλαμβάνει τις βλάβες, τους περιορισμούς δραστηριοτήτων και τα κλύματα συμμετοχής. Βλάβη είναι ένα πρόβλημα σωματικής λειτουργίας ή κατασκευής. Περιορισμός δραστηριοτήτων είναι μια δυσκολία που αντιμετωπίζει ένα άτομο ενώ προβαίνει σε μια εργασία ή δράση. Κλύμα συμμετοχής είναι ένα πρόβλημα που βιώνει ένα άτομο σε καθημερινές καταστάσεις. Άρα, η αναπηρία είναι ένα πολύπλοκο φαινόμενο που αντανάκλα την αλληλεπίδραση ανάμεσα στα χαρακτηριστικά του σώματος ενός ατόμου και στα χαρακτηριστικά της κοινωνίας στην οποία ζει το άτομο αυτό».

Καθίσταται προφανές ότι ο ορισμός αυτός αντιμετωπίζει την αναπηρία ως ένα φαινόμενο που εκπηγάει από τη σωματική κατάσταση ενός ατόμου, όσο κι αν δεν παραμένει εστιασμένος σε αυτήν. Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι άνθρωποι με αναπηρία στις διάφορες κοινωνικές τους δραστηριότητες και την καθημερινότητά τους εκλαμβάνονται ως αποτελέσματα της σωματικής τους βλάβης και, συνεπώς, η κοινωνική διάσταση του ζητήματος περιορίζεται στην ιδιαιτερότητα των χαρακτηριστικών που έχουν τα άτομα με αναπηρία ως κοινωνική ομάδα και τα οποία

εδράζονται στο ίδιο τους το σώμα. Με απλά λόγια, ο ορισμός της Π.Ο.Υ ανάγει τη σωματική κατασκευή/κατάσταση σε ειδοποιό διαφορά όχι μόνο για να χαρακτηρίσει τα κοινωνικά υποκείμενα που τη διαθέτουν, αλλά και τη διάδρασή τους με τα άλλα κοινωνικά υποκείμενα, ατομικά ή συλλογικά, εφόσον αυτά σχετίζονται με τις δράσεις ή τις καταστάσεις στις οποίες προβαίνουν ή εμπλέκονται τα άτομα με αναπηρία και από τις οποίες απορρέει η πραγματικότητα του να αντιμετωπίζουν προβλήματα. Το παράλογο και αυθαίρετο του ορισμού αυτού φαίνεται ξεκάθαρα αν στη θέση της λέξης αναπηρία χρησιμοποιηθεί ο όρος «φυλετική διαφορετικότητα», οπότε θα προέκυπτε το επικίνδυνα παράλογο και δικαιωματικά

αναχρονιστικό επιχείρημα ότι ρατσισμός είναι το πρόβλημα ένταξης των ατόμων στην κοινωνία λόγω του χρώματός τους.

Ο ορισμός που δίνεται στο άρθρο 1 της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία του ΟΗΕ εξακολουθεί να εστιάζει στα άτομα: «Στα ΑμεΑ συμπεριλαμβάνονται άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, νοητικές, πνευματικές ή αισθητηριακές βλάβες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια δύνανται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους». Προφανώς, η ανάγκη χρηστικότητας του ορισμού, δηλαδή το γεγονός ότι εμπεριέχεται σε κείμενο με νομική δεσμευτικότητα κατόπιν επικύρωσης σε εθνικό επίπεδο, οδηγεί σε ασάφεια και ανεπάρκεια, καθώς η απλή αναφορά σε «διάφορα εμπόδια» δεν αναδεικνύει την καταλυτική επίδραση παραγόντων από την κοινωνική πραγματικότητα που διαμορφώνουν ή αναπαράγουν την αναπηροποίηση. Οι ορισμοί της Ένωσης των Σωματικά Ανάπηρων ενάντια στην Απομόνωση (Union of the Physically Impaired Against Segregation - UPIAS) κάνουν σαφή διαχωρισμό ανάμεσα στη σωματική βλάβη, ως σωματική κατάσταση, και την αναπηρία, ως κοινωνική συνθήκη. Συγκεκριμένα, βλάβη και αναπηρία ορίζονται ως εξής:

«Βλάβη: η στέρηση μέρους ή του συνόλου ενός μέλους, ή η ύπαρξη ενός ελαττωματικού μέλους, οργάνου ή μηχανισμού του σώματος».

«Αναπηρία: το μειονέκτημα ή ο περιορισμός δραστηριότητας που προκαλείται από τη σύγχρονη κοινωνική οργάνωση, η οποία δε λογαριάζει καθόλου ή λογαριάζει ελάχιστα τους ανθρώπους που έχουν φυσικές βλάβες, περιορίζοντάς τους από τις κοινωνικές τους δραστηριότητες» (UPIAS, 1976, σελ. 3-4, στο Oliver 2009).

Στο ίδιο μοτίβο, ο Αμερικανός πολιτικός επιστήμονας (και άτομο με αναπηρία) Harlan Hahn ισχυρίζεται ότι «η αναπηρία απορρέει περισσότερο από την αποτυχία ενός δομημένου κοινωνικού περιβάλλοντος να προσαρμοστεί στις ανάγκες και τις φιλοδοξίες των πολιτών με αναπηρίες, παρά από την ανικανότητα ενός ατόμου με αναπηρία να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις της κοινωνίας (Hahn, 1986, σελ. 128 στο Barton et al., 1996).

Αναπηρία, λοιπόν, είναι μόνο η ανταπόκριση της κοινωνίας στα άτομα με βλάβη και, μάλιστα, η πλημμελής και διακρινούσα ανταπόκρισή της που προκαλεί στα άτομα αυτά περιορισμό δραστηριότητας. Και, βεβαίως, δεν ταυτίζεται με τη βλάβη, καθώς αντιπροσωπεύει αυτά καθαυτά τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα με βλάβη στην καθημερινότητά τους και οφείλονται στην κοινωνική οργάνωση. Όπως γράφει και ο Oliver (Oliver, 2009, εισαγωγή), «όλοι οι ανάπηροι βιώνουν την αναπηρία ως κοινωνικό περιορισμό, είτε αυτός ο περιορισμός εμφανίζεται ως συνέπεια μη προσβάσιμου περιβάλλοντος, είτε εξαιτίας αμφισβητήσιμων εννοιών για τη νοημοσύνη και τις κοινωνικές δεξιότητες, είτε της ανικανότητας του γενικού πληθυσμού να χρησιμοποιήσει τη νοηματική γλώσσα, ή της έλλειψης αναγνωσμάτων σε γραφή Braille ή των δημόσιων επιθετικών συμπεριφορών σε ανθρώπους με μη ορατές αναπηρίες».

Εξάλλου, κατά μια προσέγγιση πιο εστιασμένη στις κοινωνικές της συνέπειες, «αναπηρία σημαίνει διάκριση και εμπλέκει κοινωνική απομόνωση και περιορισμούς. Είναι ένα σημαντικό μέσο κοινωνικής διαφοροποίησης στις σύγχρονες κοινωνίες. Το επίπεδο εκτίμησης και η με

κοινωνικούς όρους υπόσταση των ατόμων με αναπηρία είναι απόρροια της θέσης τους αναφορικά με τις ευρύτερες κοινωνικές συνθήκες και σχέσεις μιας δεδομένης κοινωνίας» (The Equality Studies Centre, 1994 και Finkelstein, 1995, στο Barton et al., 1996).

Αυτό που με βεβαιότητα συνάγεται από τους παραπάνω ορισμούς και προσεγγίσεις είναι ότι η αναπηρία αποτελεί μια κοινωνική συνθήκη που υφίστανται τα άτομα με βλάβη και όχι τη σωματική τους κατάσταση. Μια σύντομη ιστορική ανασκόπηση της αναπηρίας θα ισχυροποιήσει έτι περαιτέρω αυτό το επιχείρημα.

## 2.2 Ορισμός και κατηγορίες ΑμεΑ

ΑμεΑ θεωρούνται τα άτομα που έχουν κάποιο μειονέκτημα, κάποια ανικανότητα ή κάποιο ελάττωμα. Βάσει του πιο πρόσφατου ορισμού του Συμβουλίου των Υπουργών της Ε.Ε. προκύπτει ότι:

«Ο όρος ΑμεΑ περιλαμβάνει τα άτομα με σοβαρές ανεπάρκειες ή μειονεξίες που οφείλονται σε σωματικές βλάβες, συμπεριλαμβανομένων και των βλαβών των αισθήσεων ή σε διανοητικές ή ψυχικές βλάβες, οι οποίες περιορίζουν ή αποκλείουν την εκτέλεση δραστηριότητας ή λειτουργίας, η οποία θεωρείται κανονική για έναν άνθρωπο» (Σταθόπουλος, 2005).

Όπως έγινε σαφές από τα όσα ήδη αναφέρθηκαν, ως ΑμεΑ θεωρούνται εκείνα τα άτομα που έχουν μόνιμες ή παροδικές βλάβες, ανικανότητες, αδυναμίες, αναπηρίες ή συνδυασμό των παραπάνω, προερχόμενες από φυσική, ψυχική ή νοητική ανεπάρκεια.

- Άτομα με μόνιμη ανικανότητα, είναι οι κινητικοί ανάπηροι, οι τυφλοί και γενικότερα οι αμβλύωπτες, οι κωφοί, όσοι έχουν δυσκολία στην αντίληψη, την επικοινωνία και την προσαρμογή, καθώς και ασθενείς με αρτηριοσκλήρυνση, επιληψία, ανεπάρκεια νεφρού, ρευματικές παθήσεις, καρδιοπάθειες κλπ.
- Άτομα με παροδική ανικανότητα μπορεί να είναι τραυματίες, παροδικά ασθενείς κλπ. Να σημειωθεί ότι ο όρος ΑμεΑ, όπως προαναφέρθηκε, αποτελεί υποκατηγορία ενός ευρύτερου συνόλου ατόμων, που εμποδίζονται από το λανθασμένο σχεδιασμό και τους άλλους φραγμούς στην πόλη, σε όλους τους τομείς της καθημερινής τους ζωής. Πρόκειται για τα «εμποδιζόμενα άτομα» (Ζωνιού – Σιδέρη, 1996).

Στα εμποδιζόμενα άτομα συγκαταλέγονται, εκτός από τα ΑμεΑ και τα άτομα με μειωμένες ικανότητες, δηλαδή:

- Τα άτομα τρίτης και τέταρτης ηλικίας
- Τα προεφηβικά άτομα
- Οι έγκυες γυναίκες
- Τα άτομα με ασυνήθεις σωματικές διαστάσεις

- Οι εθισμένοι σε βλαβερές ουσίες
- Όσοι χρησιμοποιούν ή οδηγούν οποιοδήποτε τύπου αμαξίδιο
- Όσοι μεταφέρουν βάρη κλπ. (Ζωνιού – Σιδέρη, 1996).

Η αυτόνομη διαβίωση και διακίνηση των εμποδιζόμενων ατόμων κωλύεται από τη δυσκολία που έχουν στην κίνηση, την όραση, την ακοή, την αντίληψη, την επικοινωνία και την προσαρμογή.

### **Κατηγορίες ΑμεΑ**

Ωστόσο, ένας γενικός ορισμός του συνόλου των Ατόμων με Αναπηρίες δεν οδηγεί στην πλήρη κατανόηση των προβλημάτων τους, διότι όπως έχει προαναφερθεί, η κοινωνική ομάδα των αναπήρων χαρακτηρίζεται από μεγάλη ετερογένεια. Συνεπώς, κρίνεται απαραίτητη η περαιτέρω κατηγοριοποίηση των ατόμων αυτών, ανάλογα με τις μειονεξίες ή τις ανεπάρκειές τους.

Βάσει ενός τέτοιου διαχωρισμού, προκύπτουν οι ακόλουθες ομάδες:

- Άτομα με δυσκολία στην κίνηση
- Άτομα με δυσκολία στην όραση
- Άτομα με δυσκολία στην ακοή
- Άτομα με δυσκολία στην αντίληψη και επικοινωνία(ΕΤΤΑΔ, 2007).

#### ***I. Άτομα με δυσκολία στην κίνηση:***

Δυσκολία στην κίνηση έχουν άτομα με αδύνατα ή παράλυτα μέλη, με δυσκαμψία ή σχετική έλλειψη μέλους ή όλων των μελών του σώματος, οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με καρδιοαναπνευστικά προβλήματα, οι προσωρινά τραυματισμένοι κλπ.

Τα άτομα αυτά έχουν αργότερους ρυθμούς στην κίνησή τους και για να μετακινηθούν χρησιμοποιούν βοηθητικά μέσα (αναπηρικό αμαξίδιο, περπατήστρες, πατερίτσες, μπαστούνια κλπ.) (ΕΤΤΑΔ, 2007).

#### ***II. Άτομα με δυσκολία στην όραση:***

Αυτά τα άτομα βλέπουν λίγο ή καθόλου. Για την αυτόνομη διακίνησή τους κάνουν χρήση μπαστουινιού ή ειδικά εκπαιδευμένου σκύλου (ΕΤΤΑΔ, 2007).

#### ***III. Άτομα με δυσκολία στην ακοή:***

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν άτομα με μειωμένη ακοή ή άτομα με απόλυτη αδυναμία ακοής. Η διακίνηση των ατόμων αυτών διευκολύνεται με την ύπαρξη ευκρινούς και έντονης σήμανσης, ή ενίοτε και ειδικά εκπαιδευμένου σκύλου (ΕΤΤΑΔ, 2007).

#### **IV. Άτομα με δυσκολία στην αντίληψη και την επικοινωνία:**

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα άτομα με μόνιμα μειωμένη αντίληψη (π.χ. άτομα με διάφορες ψυχικές ή οργανικές παθήσεις), άτομα με παροδικά μειωμένη αντίληψη (π.χ. ηλικιωμένοι, παιδιά, αφηρημένοι, μεθυσμένοι, ναρκομανείς κλπ).

Τα άτομα αυτά έχουν περιορισμένη επαφή με το περιβάλλον και τα γύρω αντικείμενα, αδυνατούν να δράσουν αυτόνομα ή ακόμα και να αντιδράσουν στα εμπόδια και τους κινδύνους (ETTAD, 2007).

### **2.3 Νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα για τα ΑΜΕΑ**

Το άρθρο 26 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) «αναγνωρίζει και σέβεται το δικαίωμα των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες να επωφελούνται μέτρων που θα τους εξασφαλίζουν την αυτονομία τους, την κοινωνική και επαγγελματική τους ένταξη και την συμμετοχή τους στον κοινοτικό βίο» (Λαγού, 2006).

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την δημοσία υγεία (2011), τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες θα πρέπει να έχουν τα ίδια δικαιώματα με όλους τους πολίτες της Ευρώπης. Για να μπορέσουν να εκμεταλλευτούν τα δικαιώματα αυτά, η Ευρωπαϊκή Ένωση πρώτα αναγνωρίζει τα προβλήματα που αντιμετωπίζει αυτή η κοινωνική ομάδα. Παρόλο που τους αναγνωρίζεται το δικαίωμα αυτό, η συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα αντιμετωπίζει δυσκολίες σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας, όπως αυτοί αναφέρονται στις ίσες ευκαιρίες για εκπαίδευση, απασχόληση, ψυχαγωγία, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, κοινωνική συμμετοχή.

Βασικός στόχος θα πρέπει να είναι τα άτομα αυτά να μπορούν να ανταποκρίνονται στο ρόλο και τις υποχρεώσεις τους ως πολίτες, να έχουν τις ίδιες δυνατότητες επιλογής και να ρυθμίζουν τη ζωή τους, όπως τα άτομα χωρίς αναπηρία. «Οι σχετικές δράσεις πρέπει να στοχεύουν στη διασφάλιση της προσβασιμότητας και της κοινωνικής ένταξης επί ίσοις όροις με τους άλλους» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2011). Στατιστικά, τα άτομα με αναπηρία υπερβαίνουν το 15% στην Ευρώπη ([amea-blog.blogspot.com](http://amea-blog.blogspot.com)).

Θεωρούμε πως όλοι οι άνθρωποι έχουν δικαίωμα στην πρόσβαση στην εκπαίδευση, στην υγειονομική περίθαλψη και σε άλλους κοινωνικούς τίτλους. Οι ίσες ευκαιρίες είναι η αρχή της ισότητας, οι οποίες ενθαρρύνουν τα άτομα για την ενεργή συμμετοχή τους, καθώς επίσης και στην εξάλειψη των διακρίσεων και στην αλλαγή των κοινωνικών στάσεων απέναντι στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.

Με το πέρασμα της βιομηχανικής εποχής στην μεταβιομηχανική, εμφανίστηκαν αλλαγές στα οικονομικά δεδομένα της χώρας με κύριο ερώτημα να αποτελεί κατά πόσο το κράτος πρόνοιας θα μπορέσει να 'επιβιώσει' διατηρώντας ταυτόχρονα τα βασικά χαρακτηριστικά του. Παράλληλα, θεμελιώδης ζήτημα αποτέλεσε αν στην αναδιάρθρωση του κράτους πρόνοιας στις οικονομικά αναπτυσσόμενες και ανεπτυγμένες χώρες μπορέσει να εναρμονιστεί η

συνύπαρξη του κοινωνικού κράτους πρόνοιας με την οικονομική ανάπτυξη (Σταθόπουλος, 2005).

Σχετικά με τη σχετική αναδιάρθρωση, η Ελλάδα ανέπτυξε σημαντικές πρωτοβουλίες ως προς την αναμόρφωση του τομέα της Κοινωνικής Πρόνοιας, της Κοινωνικής Ασφάλισης και της υγείας. Στον τομέα της Κοινωνικής Πρόνοιας, η Ελλάδα με το νόμο 2646/1998 «για την οργάνωση και λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας» (Σταθόπουλος, 2005), επιδίωξε τη συγχώνευση κάποιων φορέων Κοινωνικής Πρόνοιας, οι οποίοι θεσμοθέτησαν κάποια προγράμματα. Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, στα ηλικιωμένα άτομα, στην οικογένεια και στο παιδί, όπως επίσης και στα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες και αναφέρονται στο Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας και την Κατ' οίκον Κοινωνική Φροντίδα. Το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας παρέχει υπηρεσίες σε άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και η βοήθεια αυτή περιλαμβάνει συμβουλευτική υποστήριξη, προσωρινή παροχή στέγης, διατροφής, ένδυσης. Η Κατ' οίκον Κοινωνική Φροντίδα απευθύνεται σε άτομα, όπως αυτά είναι τα ηλικιωμένα ή τα ανάπηρα άτομα, τα οποία χρήζουν ειδικής βοήθειας εφόσον δεν είναι σε θέση να μετακινηθούν (Σταθόπουλος, 2005).

Κατά τη γνώμη μας, ο ρόλος του κράτους είναι αρκετά σημαντικός απέναντι σε αυτές τις κοινωνικές ομάδες, ο οποίος είναι και ο βασικός παράγοντας που επηρεάζει και έχει την μεγαλύτερη ισχύ στην κοινωνία.

Μπορούμε να συμπεράνουμε λοιπόν, πως κάθε δικαίωμα, το οποίο κατοχυρώνεται από το κράτος, ενισχύει τις κοινωνικές αυτές ομάδες ενσωματώνοντας τις στην κοινωνία και παρέχοντας τους δυνατότητες για καλύτερη ποιότητα ζωής. Τα μέτρα που παίρνει το κράτος προς όφελος των ατόμων με ειδικές ανάγκες μπορεί να είναι προνοιακού ή οικονομικού χαρακτήρα.

Τα άτομα με αναπηρία 67% και άνω ανεξαρτήτως εισοδήματος, και τα προστατευόμενα μέλη τους μπορούν να χρησιμοποιήσουν δελτία του Προγράμματος «Τουρισμός για όλους» κάθε χρόνο σε ένα μόνο από τα υποπρογράμματα του Προγράμματος και πάντα εφόσον δεν δικαιούται δελτία Κοινωνικού Τουρισμού από τον Οργανισμό Αγροτικής Εστίας ή από τον Οργανισμό Εργατικής Εστίας ([amea-blog.blogspot.com](http://amea-blog.blogspot.com)).

Στην περίπτωση που είναι μεμονωμένα άτομα, χωρίς δηλαδή οικογένεια, τότε δικαιούνται δελτίο για το συνοδό τους. Η επιλογή του συνοδού γίνεται χωρίς κανένα περιορισμό ή ιδιαίτερη προϋπόθεση και η χορήγηση του δελτίου γίνεται με μόνο δικαιολογητικό το φωτοαντίγραφο της αστυνομικής του ταυτότητας. Τα άτομα με αναπηρία 67% και άνω, των οποίων οι σύζυγοι είναι ήδη δικαιούχοι του προγράμματος, δεν δικαιούνται συνοδό, εφόσον βέβαια δεν είναι και αυτοί άτομα με αναπηρία. Στην περίπτωση που υπάρχουν περισσότερα του ενός άτομου στην οικογένεια με αναπηρία 67% και άνω, δικαιούνται ξεχωριστό συνοδό για τον καθένα από τους δικαιούχους ([amea-blog.blogspot.com](http://amea-blog.blogspot.com)).

Το δικαίωμα για τη χορήγηση δελτίου εφαρμόζεται ανεξαρτήτως εισοδήματος, κάθε χρόνο σε ένα από τα υποπρογράμματα του Προγράμματος «Τουρισμός για όλους» ([amea-blog.blogspot.com](http://amea-blog.blogspot.com)).

Η Κάρτα Πολιτισμού χορηγείται από το Υπουργείο Πολιτισμού στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτισμός για Όλους - Κάρτα Πολιτισμού», το οποίο στοχεύει να διευκολύνει την πρόσβαση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων στο πολιτιστικό γίνεσθαι της χώρας. Ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά στη Θεσσαλονίκη από 1.7.2003 και επεκτάθηκε σε ολόκληρη τη χώρα. Η Κάρτα πολιτισμού διατίθεται δωρεάν στα άτομα που την δικαιούνται και προσφέρεται για την έκπτωση για αγορές βιβλίων (σε συνεργασία με την ομοσπονδία και τους συλλόγους εκδοτών και βιβλιοπωλών), για χαμηλότερο εισιτήριο ή δωρεάν είσοδος σε κινηματογράφους, για χαμηλότερο εισιτήριο ή δωρεάν είσοδος σε θέατρα, για χαμηλότερο εισιτήριο ή δωρεάν είσοδος σε συναυλίες ([www.hivaid.gr](http://www.hivaid.gr)).

Η ισχύς της «Κάρτας Πολιτισμού» ανανεώνεται, αυτόματα, ανά εξάμηνο και απευθύνεται σε άτομα με αναπηρία 67% και άνω (με αναπηρικό αμαξίδιο) ([www.disabled.gr](http://www.disabled.gr)).

Επιπλέον, εκτός της Κάρτας Πολιτισμού που διατίθεται στα άτομα με αναπηρία άνω των 67% υπάρχει και η κάρτα μετακίνησης που σχετίζεται με την μετακίνηση τους με τα αστικά και υπεραστικά λεωφορεία. Πιο συγκεκριμένα, η μετακίνησή των ατόμων που έχουν ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω είναι δωρεάν στα αστικά λεωφορεία, σε αντίθεση με τις υπεραστικές συγκοινωνίες που υπάρχει έκπτωση 50% του αντίτιμου του εισιτηρίου (Σταθόπουλος, 2005).

#### **2.4 Ορισμός προσβασιμότητας & Σημασία της προσβασιμότητας**

Στο άρθρο 9 της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, τα κράτη – μέλη του ΟΗΕ παραινούνται να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσουν στα ΑμεΑ πρόσβαση, σε ίση βάση με τους άλλους, στο φυσικό περιβάλλον, στα μέσα μαζικής μεταφοράς, στην ενημέρωση και επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων τεχνολογιών και συστημάτων πληροφοριών, και σε άλλες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες, που είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό, σε αστικές και αγροτικές περιοχές. Επομένως, η προσβασιμότητα δεν νοείται μόνο ως διεύρυνση της χρηστικής δυνατότητας συγκεκριμένων δομημένων (δημόσιων ή όχι) χώρων, δε νοείται μόνο ως παράμετρος κατασκευαστικής αρτιότητας ενός κτηρίου ως προς τα δομικά του στοιχεία, ούτε ως δυνατότητα μετακίνησης μόνο. *Πιο συγκεκριμένα, με τον όρο προσβασιμότητα εννοούμε τη δυνατότητα προσέγγισης και χρήσης των χώρων, είτε πρόκειται για υπαίθριους χώρους είτε για κτίρια και είναι αυτή η συνιστώσα που καθορίζει το βαθμό συμμετοχής των πολιτών στην κοινωνική ζωή.*

Όλα τα προηγούμενα είναι πολύ σημαντικά και, εν πολλοίς, συνοψίζουν όλη την αντίληψη περί προσβασιμότητας, τουλάχιστον ως προς τις κοινές πεποιθήσεις. Ωστόσο, ίση συμμετοχή στον κοινωνικό βίο δεν αποτελεί μόνο η μετακίνηση και φυσική παρουσία σε δομημένους χώρους. Ίση συμμετοχή πρέπει να εξασφαλίζεται και στην απόλαυση του φυσικού τοπίου, στη χρήση υπηρεσιών και στην παροχή πληροφόρησης. Σε κάθε περίπτωση που η προσβασιμότητα επιτυγχάνεται εν μέρει και όχι ολοκληρωτικά, η εξάρτηση των ΑμεΑ δεν αμβλύνεται. Για παράδειγμα, αν μια τουριστική επιχείρηση ακολουθεί τις δομικές προδιαγραφές προσβασιμότητας, αλλά δε φροντίζει να επικοινωνεί τις υπηρεσίες της (π.χ.



ηλεκτρονικές υπηρεσίες κράτησης, γραπτό υλικό με όρους χρήσης των διαφόρων παρεχόμενων υπηρεσιών) με τρόπο κατάλληλο για τα ΑμεΑ, τότε μόνο το κτήριο της επιχείρησης είναι προσβάσιμο, όχι η ίδια. Βεβαίως, δε ζούμε μακριά από την εποχή που κανένα κτήριο δεν ήταν προσβάσιμο κινητικά. Ωστόσο, με όρους δικαιωματικούς, η ελευθερία μετακίνησης αποτελεί προϋπόθεση, όχι τελικό στόχο, ενώ ισότητα είναι η απόλυτη εξομοίωση των ατόμων που συνθέτουν μια κοινωνία έναντι των ωφελημάτων που πηγάζουν από την κοινωνική συγκρότηση. Η μόνη διαπραγμάτευση που γίνεται αποδεκτή εισάγεται και από τη Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία του ΟΗΕ, στο άρθρο 2: «Εύλογη προσαρμογή σημαίνει αναγκαία και κατάλληλη τροποποίηση και προσαρμογές οι οποίες δεν επιβάλλουν δυσανάλογο ή αδικαιολόγητο βάρος, όπου χρειάζεται σε μια ειδική περίπτωση, προκειμένου να διασφαλίσει στα ΑμεΑ την απόλαυση ή άσκηση σε ίση βάση με τους άλλους όλων των δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών».

Σημαντικό βήμα για την επίτευξη της προσβασιμότητας των κτηρίων θα μπορούσε να είχε γίνει με τον Ν. 2831/2000 – άρθρο 28, παράγραφοι 5 και 8 - που τροποποίησε το Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό του Ν. 1577/1985 ως προς την προσπελασιμότητα των κτηρίων όπου στεγάζονται υπηρεσίες του Δημοσίου και κοινωφελών οργανισμών, των Ο.Τ.Α., ή που έχουν χρήσεις συνάθροισης κοινού, εκπαίδευσης, υγείας και κοινωνικής πρόνοιας, γραφείων και εμπορίου, αν δεν είχε επινοηθεί η ασφαλιστική δικλείδα του μη καθορισμού καταληκτικής ημερομηνίας και κυρώσεων σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με το νέο νόμο, ο οποίος, τελικά, παρέμεινε ευχολόγιο, με την εξαίρεση των αλλαγών που επήλθαν στους Ολυμπιακούς δήμους από το Ν. 3057/2002, στο άρθρο 82 παρ. 5 το οποίο αναγράφει ότι «οι εργασίες διαμόρφωσης των κτηρίων της παραγράφου 5 του Ν. 2831/2000 (ΦΕΚ 140 Α') , τα οποία βρίσκονται εντός των ορίων των Ολυμπιακών πόλεων, ολοκληρώνονται το αργότερο μέχρι 31.12.2003».

Στη συνέχεια του άρθρου καθορίζεται και πρόστιμο για τη μη συμμόρφωση. Αυτή η διόρθωση έγινε συνεπεία του όρου ανάθεσης των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων στη χώρα μας. Εκτιμάται, μάλιστα, ότι μετά την παρέλευση της 31.12.2003, μόνο το 6% των δημόσιων οργανισμών παρουσίασε πλήρη συμμόρφωση με την παραπάνω διάταξη. Όμως, αντί να προβεί στην επιβολή κυρώσεων, η πολιτεία συνέταξε τροπολογία παράτασης του προβλεπόμενου από το Ν. 3057/2002 χρόνου ολοκλήρωσης των εργασιών και, ακολούθως, με το Ν. 3230/2004, άρθρο 12, παρ.10, διασκέδασε την ευθύνη – και, μαζί, τη δυνατότητα υλοποίησης της διάταξης – σε Δημόσιους Οργανισμούς, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ, που εντέλλονται να δημιουργήσουν και συγκροτήσουν ειδικές τεχνικές υπηρεσίες για την παρακολούθηση και προώθηση των εργασιών για την άμεση συμμόρφωση στις αρχές προσβασιμότητας (Ισοτιμία, αρ.φύλλου 92, 2009, σελ. 9-10).

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, μετά από έρευνα επιτόπιας καταγραφής των σχετικών στοιχείων στην Αθήνα, η προσπελασιμότητα σε κτήρια ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης εκτιμάται μέτρια έως πολύ κακή σε ποσοστό 100% (με το «πολύ κακή» να αφορά το 40% των ανώτατων ιδρυμάτων και το 100% των ανώτερων) στα θέατρα μέτρια ως πολύ κακή σε

ποσοστό 65,8%, στους κινηματογράφους μέτρια και πολύ κακή σε ποσοστό 53,4% και σε μουσεία μέτρια ως πολύ κακή σε ποσοστό 83,3% (με το «πολύ κακή» να ανέρχεται στο 50% της κατηγορίας) (Νικολαΐδου, 2005). Εξάλλου, οι Γεωργακοπούλου και Δούκα (2008) υποστηρίζουν ότι «δεν υπάρχει γνωστικό έλλειμμα στην Ελλάδα, όσον αφορά στο σχεδιασμό του χώρου, σε σχέση με την προσβασιμότητα από Άτομα με Αναπηρίες. Εκείνο που δυστυχώς απουσιάζει είναι η ευαισθητοποίηση και η πολιτειακή βούληση, όπως αυτή εκφράζεται, μεταξύ άλλων, μέσα από την ισχύουσα νομοθεσία και φυσικά από το βαθμό εφαρμογής της».

## **2.5 Υποδομές Προσβασιμότητας στις τουριστικές εγκαταστάσεις και υποδομές**

Ο τουρισμός για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) παραμένει παραγνωρισμένος ως μορφή επιχειρηματικότητας στη χώρα μας, παρότι θα μπορούσε να συνεισφέρει σημαντικά στη διεύρυνση της αντίστοιχης αγοράς.

Οι αριθμοί εντυπωσιάζουν: 127.500.000 τουρίστες παγκοσμίως έχουν ανάγκη από προσβάσιμες υποδομές και 89.300.000 από αυτούς διαθέτουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδεύουν εκτός της χώρας τους για αναψυχή. Το μέγεθος της αγοράς τουρισμού για ΑμεΑ φθάνει τα 166 δισεκατομμύρια ευρώ. Φυσικά, ελάχιστο μέρος από τα χρήματα αυτά φθάνει στη χώρα μας, όπου ως επιχειρηματική δραστηριότητα ο τουρισμός για ΑμεΑ παραμένει πλημμελής και κατά περίπτωση. Υπάρχουν ξενοδοχεία, χώροι πολιτισμού και ψυχαγωγίας που διαθέτουν στοιχειώδεις υποδομές για ανθρώπους με κινητικά προβλήματα ή προβλήματα όρασης, όμως ένα μεγάλο μέρος καταλυμάτων και αξιοθέατων παραμένουν αποκλεισμένα για τους ανθρώπους με αναπηρία.

Για να χαρακτηριστεί ένας χώρος προσβάσιμος, θα πρέπει να πληροί μεγάλο αριθμό κριτηρίων που καλύπτουν κάθε αναπηρία και ξεχωριστή ανάγκη: να είναι απρόσκοπτη η πρόσβαση από τον εξωτερικό χώρο στον εσωτερικό αλλά και η κίνηση στο εσωτερικό του, να διαθέτει ανελκυστήρα με σύστημα Μπράιγ και τουαλέτα για ΑμεΑ, τα δωμάτια να είναι ειδικά διαμορφωμένα σε ό,τι αφορά το ύψος του κρεβατιού, των διακοπών, της λεκάνης, του νιπτήρα, να υπάρχουν μπάρες στους διαδρόμους για τους τυφλούς ή τους ηλικιωμένους, τα σήματα κινδύνου να είναι σε χρώματα που διακρίνουν όσοι έχουν αχρωματοψία, να υπάρχει φωτεινή ένδειξη για το συναγερμό πυρός, ώστε να μπορούν να ενημερωθούν και όσοι έχουν πρόβλημα στην ακοή, αν υπάρχουν μοκέτες, πρέπει να έχουν το κατάλληλο πάχος ώστε να μπορεί να κινηθεί το αναπηρικό αμαξίδιο, να διαθέτει σκύλους οδηγούς κ.ο.κ.

Η Αθήνα, μετά τις βελτιώσεις στις υποδομές που έγιναν εν όψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, είναι αξιοπρεπής πόλη σε ό,τι αφορά την προσβασιμότητα και το ιστορικό κέντρο της είναι αρκετά φιλικό στα ΑμεΑ. Γενικά, όμως, για την Ελλάδα η εικόνα δεν είναι αυτή που θα περίμενε κανείς από μια χώρα της οποίας η βαριά βιομηχανία είναι ο τουρισμός.

Στην πρωτεύουσα τα «σκήπτρα» σε θέματα προσβασιμότητας κρατούν οι χώροι πολιτισμού, με κορυφαίο το Μουσείο της Ακρόπολης, ενώ καλή βαθμολογία παίρνουν και τα ξενοδοχεία, κυρίως τα τεσσάρων και πέντε αστέρων, καθώς η προσβασιμότητα είναι μεταξύ των προϋποθέσεων για να λάβουν τα αστέρια ([www.greece4all.eu/el/](http://www.greece4all.eu/el/)).

Μεγαλύτερο πρόβλημα εντοπίζεται στους χώρους εστίασης και στα καφέ, τα οποία συνήθως δεν διαθέτουν τις ειδικές τουαλέτες, ακόμη και όταν είναι δυνατή η προσέγγιση και η κίνηση των ΑμεΑ στο εσωτερικό. Οι όποιες προσπάθειες και τα φιλόδοξα σχέδια των ιδιοκτητών για στοχευμένες ανακαινίσεις με σκοπό να μπουν στο χάρτη των προσβάσιμων δομών συνήθως «σκοντάφτουν» στο μεγάλο κόστος που απαιτούν οι εργασίες και στην έλλειψη ενός θεσμοθετημένου πλαισίου που θα ενθαρρύνει και θα επιδοτεί ανάλογες πρωτοβουλίες. Είναι πολλοί, βέβαια, και αυτοί που δεν συνειδητοποιούν ότι το να διαθέτεις προσβάσιμες υποδομές και φιλικούς στα ΑμεΑ προορισμούς δεν είναι φιλανθρωπία, αλλά επιχειρηματική κίνηση». Επίσης, σημαντικό πρόβλημα δημιουργεί και η προκατάληψη που αντιμετωπίζει τους ανθρώπους με αναπηρία σαν μοναχικούς, αποκλεισμένους, αρνητικούς στο ενδεχόμενο μετακίνησης και διακοπών.

Πρωταθλήτριες στον τουρισμό για ΑμεΑ είναι φυσικά οι χώρες της Σκανδιναβίας, που μπορεί να μη διαθέτουν τον ελληνικό ήλιο και τη θάλασσα, έχουν όμως νοοτροπία φιλική και κτίρια προσβάσιμα, ενώ είναι θέμα αρχής τόσο για την πολιτεία όσο και για τους πολίτες η διευκόλυνση όλων των ανθρώπων, με και χωρίς αναπηρία ([www.greece4all.eu/el/](http://www.greece4all.eu/el/)).

### **2.5.1 Υποδομές προσβασιμότητας στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς**

Η μεταφορά αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που απασχολούν τα άτομα με κινητική αναπηρία, σε οποιοδήποτε ταξίδι τους, είτε αυτό γίνεται για λόγους αναψυχής ή για επαγγελματικούς. Το θέμα της μεταφοράς είναι αυτό που δημιουργεί το περισσότερο άγχος στα προαναφερόμενα άτομα, καθώς υπάρχουν αρκετά δρομολόγια, τα οποία όμως πρέπει να τηρηθούν στην ώρα τους. Ωστόσο, οι περισσότεροι υπάλληλοι του φορέα μεταφορών διαθέτουν ελάχιστο χρόνο για να ασχοληθούν με τα άτομα με αναπηρία με αποτέλεσμα τα άτομα αυτά να νιώθουν παραμελημένα. Το άγχος των ατόμων με αναπηρία μπορεί να μειωθεί αφότου τους δοθούν οι κατάλληλες πληροφορίες, βεβαιωθούν για την προσβασιμότητα των μέσων μεταφοράς και τους διαβεβαιώσουν εκ των προτέρων για το ζήτημα της παροχής βοήθειας, εφόσον καταστεί αναγκαίο (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII-Τουρισμός, 2003).

### **Αεροπορικά ταξίδια:**

Σύμφωνα με τον Κανονισμό 1107/2006, που τέθηκε στις 26 Ιουλίου 2008, θεσμοθετεί τα δικαιώματα ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς. Σύμφωνα λοιπόν με τον κανονισμό:

- Οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες δε μπορούν να αρνούνται, σε επιβάτες, την αποδοχή κράτησης ή την επιβίβασή τους, σε αεροσκάφος, λόγω της αναπηρίας ή της μειωμένης κινητικότητάς τους.
- Άρνηση της αποδοχής κράτησης ή της επιβίβασης, σε αεροσκάφος ατόμου με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, μπορεί να γίνει, μόνο για λόγους ασφαλείας.

Και ειδικότερα, στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Προκειμένου οι αεροπορικές εταιρίες να συμμορφωθούν, προς τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας, που ορίζει το διεθνές, κοινοτικό ή εθνικό δίκαιο ή τις απαιτήσεις ασφαλείας, που ορίζει η αρχή, που εξέδωσε το πιστοποιητικό αερομεταφορέα.
- Εάν το μέγεθος του αεροσκάφους ή των θυρών του καθιστά φυσικώς αδύνατη την επιβίβαση ή μεταφορά του εν λόγω επιβάτη.
- Ένας αερομεταφορέας είναι υποχρεωμένος να μεταφέρει όσα περισσότερα άτομα, με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα.

Ουσιαστικά, δε μπορεί να αρνηθεί να μεταφέρει λιγότερους επιβάτες. Ο ανώτατος επιτρεπόμενος αριθμός μεταφερόμενων επιβατών, που επιτρέπονται, σύμφωνα με τα πρότυπα ασφαλείας των πτήσεων, εξαρτάται, από διάφορες παραμέτρους: ο τύπος του αεροσκάφους, η διαμόρφωση του αεροσκάφους, η έκταση της μειωμένης κινητικότητας ή της αναπηρίας αυτών των ατόμων, σε σχέση, με τον αριθμό των αρτιμελών ατόμων (Κανονισμός ΕΚ αρ.1107/2006).

Επιπρόσθετα, οι περισσότερες αεροπορικές εταιρίες αντιμετωπίζουν τους επιβάτες με αναπηρία κατά τρόπο ομαλό, υπάρχουν όμως και κάποιες που περιπλέκουν τα πράγματα χωρίς να υπάρχει ουσιαστικός λόγος. Συγκεκριμένα, κάποιες αεροπορικές εταιρίες ζητούν πολλές ιατρικές λεπτομέρειες, ασχέτως εάν ο επιβάτης παρουσιάζει ή όχι κάποια πάθηση. Ακόμη, μερικές εταιρίες αρνούνται να δεχτούν την δήλωση αυτονομίας και αυτοεξυπηρέτησης του επιβάτη, ενώ απαιτούν βεβαίωση ιατρού. Ωστόσο υπάρχουν και κάποιες που αρνούνται να δεχτούν ομάδες επιβατών με αναπηρία και επιμένουν στην άποψη ότι όλοι οι χρήστες αναπηρικής πολυθρόνας πρέπει να συνοδεύονται. Επομένως, υπάρχουν αρκετές διαφορές ανάμεσα στις αεροπορικές εταιρίες, κυρίως σε ότι αφορά στα κριτήρια αποδοχής

μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων επιβατών με αναπηρία και στην παροχή συμβουλών και αντιμετώπισης επιβατών με αναπηρία.

Διαφορές υπάρχουν ακόμη και στις διαδικασίες επιβίβασης αλλά και στις παρεχόμενες υπηρεσίες και ανέσεις κατά την διάρκεια της πτήσης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Αξίζει να αναφερθεί ότι οι επιβάτες που είναι σε θέση να καλύψουν όλες τις σωματικές τους ανάγκες κατά την διάρκεια της πτήσης, θεωρούνται αυτόνομοι, ασχέτως αν χρειάζονται βοήθεια κατά την επιβίβαση ή την αποβίβαση τους από το αεροσκάφος. Επιπλέον, επιβάτες με αναπηρία που δεν μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν μόνοι τους, πρέπει απαραίτητα να έχουν κάποια συνοδεία από τρίτο άτομο, το οποίο θα φροντίζει για τις προσωπικές τους ανάγκες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

### ***Επιβάτες με κινητικές αναπηρίες:***

Οι αεροπορικές εταιρίες χρησιμοποιούν διάφορα σύμβολα ή κωδικούς που εμφανίζονται στα εισιτήρια και στα έντυπα κράτησης των εταιριών, για τα άτομα με κινητικές αναπηρίες. Η διαδικασία αυτή βοηθάει στο να αναγνωρίζονται οι επιβάτες που χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια, οι επιβάτες που διαθέτουν μειωμένη κινητικότητα και εκείνοι που χρειάζονται ειδική βοήθεια. Ακόμα, προκειμένου να προσδιοριστούν πλήρως οι κινητικοί περιορισμοί του κάθε επιβάτη και ο βαθμός βοήθειας που απαιτείται, οι επιβάτες αυτοί καλούνται να απαντήσουν σε μερικά ερωτήματα. Τα ερωτήματα αυτά σχετίζονται με το εάν μπορούν να περπατήσουν από τον τερματικό σταθμό του αεροδρομίου ή χρειάζονται αναπηρικό καροτσάκι, εάν μπορούν να ανέβουν σκάλες ή εάν χρειάζονται βοήθεια στην επιβίβαση και στην αποβίβαση. Σε περίπτωση που χρειαστούν αναπηρικό καροτσάκι καλούνται να απαντήσουν αν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν το δικό τους, εάν μπορούν να μεταφερθούν μόνοι τους από το αναπηρικό καροτσάκι τους στο κάθισμα και να κινηθούν μέσα στο αεροσκάφος χωρίς βοήθεια. Οι αεροπορικές εταιρίες χρειάζεται ακόμη να γνωρίζουν εάν ο επιβάτης μπορεί να μετακινηθεί στον διάδρομο του αεροσκάφους με το δικό του αναπηρικό καροτσάκι. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό θα χρειαστεί ειδικό αναπηρικό καροτσάκι για την μεταφορά του, γνωστό και ως καρέκλα επιβίβασης. Το εν λόγω καροτσάκι είναι ειδικά σχεδιασμένο για την χρήση του στους διαδρόμους του αεροπλάνου και σε μερικά αεροσκάφη για την είσοδο στην τουαλέτα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Επιπλέον, προτού γίνει κράτηση για επιβάτες με αναπηρικό καροτσάκι, οι αεροπορικές εταιρίες χρειάζεται να γνωρίζουν ποια είναι τα χαρακτηριστικά του αμαξιδίου αυτού. Τα χαρακτηριστικά αυτά μπορεί να σχετίζονται με το αν είναι χειροκίνητο ή ηλεκτροκίνητο, ποιες

είναι οι διαστάσεις του, τι είδους μπαταρίες χρειάζονται και εάν είναι ηλεκτροκίνητο. Αυτό συμβαίνει διότι οι περισσότερες αεροπορικές εταιρίες δέχονται τα ηλεκτροκίνητα αναπηρικά καροτσάκια που χρησιμοποιούν μπαταρίες ξηρού στοιχείου. Αντιθέτως, υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί όσον αφορά στην μεταφορά μπαταριών υγρού στοιχείου. Η αεροπορική εταιρεία ίσως ζητήσει να μάθει και τις διαστάσεις της αναπηρικής πολυθρόνας, προκειμένου να αποφασίσει εάν μπορεί να φορτωθεί, να αποθηκευτεί και να εκφορτωθεί σε όρθια θέση. Το γεγονός αυτό επηρεάζει τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για ασφαλή μεταφορά των μπαταριών υγρού στοιχείου με εξαέρωση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Ορισμένες αεροπορικές εταιρίες παρέχουν μειωμένο εισιτήριο για τον συνοδό του επιβάτη με αναπηρία, όταν η παρουσία του κρίνεται απαραίτητη. Επιπλέον, παρέχουν συγκεκριμένη θέση στο αεροσκάφος για τα άτομα με κινητικά προβλήματα. Η θέση αυτή συνήθως βρίσκεται δίπλα στον διάδρομο και έχει κινητά μπράτσα για να διασφαλίζει την εύκολη μεταφορά από το αναπηρικό καροτσάκι στο κάθισμα. Ακόμα, η επιλογή μπροστινών θέσεων σε ορισμένα αεροσκάφη επιτρέπει στους χρήστες αναπηρικής πολυθρόνας να χρησιμοποιούν το δικό τους αναπηρικό καροτσάκι αντί να μεταφέρονται πρώτα στο ειδικό αναπηρικό κάθισμα του αεροπλάνου (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Αντίθετα, οι θέσεις στο διαχωριστικό αποτελούν συνήθως την χειρότερη επιλογή για επιβάτες με κινητικές βλάβες, καθώς είναι πολύ άβολες και τα άτομα που δεν μπορούν να λυγίσουν τα πόδια τους είναι σχεδόν αδύνατον να καθίσουν. Ακόμη και για τον συνοδό είναι δύσκολο να βοηθήσει το άτομο με κινητικά προβλήματα να καθίσει και να σηκωθεί από αυτές. Ωστόσο κύριο πρόβλημα αποτελεί το γεγονός ότι οι περισσότερες αεροπορικές εταιρίες δεν μπορούν να προσφέρουν καθίσματα στην οικονομική θέση τα οποία να έχουν επαρκή χώρο για επιβάτες με προβλήματα ακαμψίας ή για επιβάτες που δεν μπορούν να λυγίσουν τα πόδια τους. Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος προτείνεται η μεταφορά του επιβάτη σε άλλα καθίσματα ανώτερης θέσης (τα οποία είναι πιο ακριβά) ή η αγορά δύο ή περισσότερων θέσεων (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Πολύ σημαντικό ρόλο στην μεταφορά του επιβάτη με κινητικά προβλήματα παίζει και η επιλογή της αεροπορικής εταιρίας. Για παράδειγμα η επιλογή των φθηνότερων πτήσεων charters έχουν κάποια μειονεκτήματα, τα οποία μπορεί να επηρεάσουν τον επιβάτη. Πιο συγκεκριμένα, στις πτήσεις charters τα καθίσματα έχουν ακόμη λιγότερο χώρο από ότι στις κανονικές πτήσεις και ενδέχεται να είναι σταθερά τοποθετημένα σε όρθια θέση. Επιπλέον οι τουαλέτες είναι μη προσβάσιμες και συνήθως δεν υπάρχουν αναπηρικά καροτσάκια για την μεταφορά των επιβατών στον διάδρομο του αεροσκάφους (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Σύμφωνα με τα παραπάνω μπορούμε εύκολα να συμπεράνουμε ότι τα άτομα με κινητικά προβλήματα δεν είναι εύκολο να κλείσουν εισιτήριο με οικονομική θέση εφόσον δεν τους επιτρέπεται η εύκολη πρόσβαση τους σε αυτήν. Επιπλέον, δεν έχουν την δυνατότητα να

ταξιδέψουν με τις περισσότερες (αν όχι όλες) πτήσεις charters, αφού όπως αναφέρουμε παραπάνω δεν είναι οι κατάλληλες. Επομένως, για την αερομεταφορά κάποιου επιβάτη με κινητικά προβλήματα χρειάζεται να δαπανηθούν περισσότερα χρήματα σε σχέση με κάποιον άλλον επιβάτη. Οι επιβάτες με κινητικά προβλήματα θα ξοδέψουν παραπάνω χρήματα στα εισιτήρια αφού πρέπει να κλείσουν κάθισμα ανώτερης θέσης ή να κλείσουν δύο ή περισσότερες οικονομικές θέσεις, όπως αναφέρουμε και παραπάνω. Από την άλλη δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις φθηνότερες πτήσεις για την μεταφορά τους αφού δεν τους παρέχουν την απαραίτητη πρόσβαση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Κάποιες αεροπορικές εταιρίες παρέχουν κάποιες διευκολύνσεις για τα άτομα με κινητικά προβλήματα όπως:

- Διαθέτουν ειδικό γκισέ για τους επιβάτες με αναπηρία στον έλεγχο εισιτηρίων. Σε περίπτωση όμως που δεν διαθέτουν και ο επιβάτης αδυνατεί να μείνει όρθιος για αρκετή ώρα, του παρέχουν αμέσως αναπηρικό κάθισμα.
- Μετά τον έλεγχο εισιτηρίων, ο επιβάτης μπορεί να απευθυνθεί σε ένα γκισέ πληροφοριών σε περίπτωση που χρειαστεί συνοδό. Στην συνέχεια κάποιος υπάλληλος του αεροδρομίου θα οδηγήσει τον επιβάτη στον έλεγχο διαβατηρίων και ασφάλειας και έπειτα στην αίθουσα αναχωρήσεων όπου θα έχει την δυνατότητα να επισκεφτεί τα καταστήματα με τα αφορολόγητα (duty free).
- Οι περισσότεροι μεταφορείς παρέχουν ακόμη ειδικό προσωπικό και εξοπλισμό για την βοήθεια των ατόμων κατά την επιβίβαση και αποβίβαση.
- Όταν ο πελάτης δεν έχει την δυνατότητα να ανέβει την σκάλα που οδηγεί στο αεροσκάφος, χρησιμοποιούνται ειδικές καρέκλες που είτε σηκώνονται χειροκίνητα, είτε μέσω ηλεκτρικών ανυψωτικών οχημάτων.
- Στα μεγάλα σύγχρονα αεροδρόμια, υπάρχει συνήθως άμεση πρόσβαση στα αεροσκάφη (με φυσούνες), χωρίς σκάλες, ιδίως στις διεθνείς πτήσεις.
- Σε μερικά αεροσκάφη υπάρχουν πολύ μικρές τουαλέτες που δυσκολεύουν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε αυτές. Άλλα αεροσκάφη όμως, παρέχουν μεγαλύτερες τουαλέτες για τα άτομα με αναπηρία και υπάρχει η δυνατότητα να μείνει η πόρτα της τουαλέτας ανοιχτή και να χρησιμοποιηθούν κουρτίνες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών αυτών.
- Παροχή δωρεάν φυλλαδίου και πληροφορίες για την ταξιδιωτική πρόσβαση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

### **Θαλάσσια ταξίδια:**

Τα άτομα με κινητικά προβλήματα, τα οποία δεν είναι σε θέση να αυτοεξυπηρετηθούν, πρέπει να συνοδεύονται ακόμα και στα θαλάσσια ταξίδια. Παρόλο που κάθε επιβατηγό πλοίο διαθέτει ιατρικές εγκαταστάσεις, ιατρό, νοσοκόμες και καλά εφοδιασμένο φαρμακείο αυτό δεν σημαίνει ότι υπάρχει διαθέσιμη νοσηλεία σε καθημερινή βάση για τους επιβάτες. Σε περίπτωση όμως που κάποιος επιβάτης χρειαστεί κάποια επιπλέον φροντίδα όπως: ενέσεις, αλλαγή ρούχων, ακόμα και αιμοκάθαρση, μπορεί να το ζητήσει εκ των προτέρων από το προσωπικό ορισμένων σκάφων (με επιπλέον χρέωση) (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση ΧΧΙΙΙ- Τουρισμός, 2003).

Πολλές ακτοπλοϊκές εταιρίες γνωρίζουν τις ανάγκες των ατόμων με κινητικά προβλήματα και στοχεύουν στην άνετη πρόσβαση τους στα πλοία. Γι'αυτό το λόγο λαμβάνουν υπόψη τους τις ανάγκες των ατόμων αυτών, είτε κατά τον σχεδιασμό καινούργιων πλοίων, είτε κατά την μετασκευή διαφόρων στοιχείων, όταν ανακαινίζονται παλαιά πλοία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση ΧΧΙΙΙ- Τουρισμός, 2003).

Τα πλοία είναι ένα από τα μέσα μεταφοράς που πρέπει να είναι προσβάσιμα στα ΑμεΑ, εάν λάβουμε υπόψη μας τον σημαντικό αριθμό νησιών που υπάρχουν στην Ελλάδα. Η Νομοθεσία που ισχύει στην χώρα μας, για την πρόσβαση των πλοίων περιλαμβάνεται στο Προεδρικό Διάταγμα 101 του ΦΕΚ 61/Α/31 (1995). Σύμφωνα με αυτό το διάταγμα, προβλέπονται για πλοία που κάνουν διαδρομές πάνω από 30 ναυτικά μίλια τα εξής:

- Δύο τουλάχιστον δίκλινες καμπίνες με ιδιαίτερο χώρο υγιεινής, εφόσον το ολικό μήκος των πλοίων είναι πάνω από 100 μέτρα.
- Μία τουλάχιστον δίκλινη καμπίνα με ιδιαίτερο χώρο υγιεινής, εφόσον το ολικό μήκος των πλοίων είναι από 50 ως 100 μέτρα.
- Ένας τουλάχιστον κοινόχρηστος χώρος υγιεινής, εφόσον το ολικό μήκος των πλοίων είναι πάνω από 75 μέτρα.
- Μέσα ασφαλούς αυτό-επιβίβασης με αυτοδύναμο κατά το δυνατόν τρόπο, εφόσον δεν διατίθεται ανελκυστήρας στο πλοίο και το συνολικό μήκος αυτού είναι πάνω από 100 μέτρα.

Επιπλέον, οι προδιαγραφές της Διεύθυνσης Επιθεώρησης Πλοίων του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, προβλέπουν:

- Ανελκυστήρα διαστάσεων θαλαμίσκου 1.10 X 1.40.



- Αναβατόριο κλίμακας.
- Ισόπεδη ή με ράμπα μέγιστης κλίσης 11%, πρόσβαση στον ανελκυστήρα.
- Προσβάσιμους διαδρόμους με τοπικές διαπλατύνσεις 1.10μ. και 1.50 για στροφή και περιστροφή αμαξιδίου.
- Χειρολαβές σε όλες τις πόρτες μορφής « χερούλι».
- Σήμανση των προσφερόμενων εξυπηρετήσεων που θα περιλαμβάνει το διεθνές σύμβολο πρόσβασης ( ΣΠ).
- Πλήρως εξοπλισμένες δίκλινες προσβάσιμες καμπίνες (οι κλίνες θα είναι στην ίδια στάθμη).
- Χώρους υγιεινής πλήρως εξοπλισμένους και κατάλληλους για χρήση από ΑμεΑ.

Παρόλα αυτά όμως κάποια πλοία εξακολουθούν να αποτελούν δύσκολους χώρους πρόσβασης για τους χρήστες αναπηρικών καθισμάτων ή για τους ταξιδιώτες με μειωμένη κινητικότητα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση κάποιων δυσκολιών ή και προβλημάτων για τα άτομα με κινητικά προβλήματα.

Ωστόσο, πολλές εταιρίες ζητούν από τα άτομα με αναπηρία, να συμπληρώσουν ιατρικά έντυπα και να διασφαλίσουν ότι μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν χωρίς την βοήθεια συνοδού. Αντίθετα, όσοι δεν είναι σε θέση να αυτοεξυπηρετηθούν, καλούνται να δηλώσουν την παρουσία συνοδού κατά την διάρκεια του ταξιδιού τους (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Τέλος, ο κάθε επιβάτης με κινητικά προβλήματα, καλείται να δηλώσει όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που σχετίζονται με την κινητικότητα του και τις δυνατότητες τους. Πιο συγκεκριμένα, καλείται να αναφέρει πληροφορίες για αν χρησιμοποιεί κάποιο βοήθημα για την μετακίνηση του, το είδος της αναπηρικής πολυθρόνας που χρησιμοποιεί, εάν χρειάζεται βοήθεια για να μετακινηθεί κ.α. Τέτοια στοιχεία έχουν αναφερθεί και παραπάνω στο κομμάτι που αφορά στις αερομεταφορές. Αξίζει να αναφερθεί ότι σε όλα τα μέσα μεταφοράς, ο επιβάτης πρέπει από πριν να έχει ενημερώσει το προσωπικό για την κατάσταση της υγείας του και να αναφέρει στοιχεία όπως τα παραπάνω. Ακόμα και για τα ταξιδιωτικά πρακτορεία τα στοιχεία αυτά είναι απαραίτητα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

### ***Ταξίδι με λεωφορείο:***

Οι διευκολύνσεις που παρέχονται στα άτομα με κινητικά προβλήματα διαφέρουν ανάλογα με το είδος αναπηρίας. Οι σταθμοί λεωφορείων καλούνται να προσφέρουν υπηρεσίες όπως: διαθεσιμότητα προσωπικού που θα παράσχει βοήθεια στον σταθμό, ρύθμιση για την

μεταφορά αναπηρικής καρέκλας, δυνατότητα επιβίβασης νωρίτερα της προκαθορισμένης ώρας, εξασφάλιση θέσης στην πρώτη σειρά, πρόσβασης στις τουαλέτες.

Πιο συγκεκριμένα, η νομοθεσία που ισχύει για τα λεωφορεία στην Ελλάδα περιλαμβάνεται στην Υπουργική Απόφαση 26705 / 2133 ΦΕΚ 813 / Β / 4, 1996). Σύμφωνα με αυτήν προβλέπονται τα παρακάτω:

- Σε λεωφορεία χαμηλού δαπέδου προβλέπεται τουλάχιστον μία θέση διαστάσεων 90 εκ. χώρου, 130 εκ. για τη στάθμευση αναπηρικού αμαξιδίου (η οποία όμως δεν στερεώνεται απλώς ακουμπάει στα διαχωριστικά ή στα άλλα καθίσματα)
- Ουρά λεωφορείου τουλάχιστον 0.90 εκ με ιδιαίτερο (έντονο) φωτισμό.
- Πρόσβαση από την είσοδο στη θέση στάθμευσης.
- Χειριστήρια σε ύψος όχι μεγαλύτερο του 1.30 μέτρων, εντός ή εκτός του οχήματος.
- Τοποθέτηση εικονογράμματος όπου υπάρχει η εξυπηρέτηση (για χρήστες αμαξιδίων και περιπατούντα άτομα με μειωμένη κινητικότητα).

Πολλές φορές όμως συναντάμε λεωφορεία, τα οποία δεν πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις με αποτέλεσμα τα άτομα με κινητικά προβλήματα να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση τους, όπως οι παρακάτω:

- Υπάρχουν λεωφορεία με υψηλό δάπεδο και στενή είσοδο, τα οποία δεν εξυπηρετούν τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα τα οποία δεν μπορούν να ανέβουν σκαλοπάτια. Επιπλέον, τα τουριστικά λεωφορεία δεν διαθέτουν εξοπλισμό, ούτε προσωπικό για την παροχή βοήθειας σε άτομα με κινητικά προβλήματα, κατά την επιβίβαση και αποβίβαση τους. Στην περίπτωση αυτή, ενδεχομένως να έχει υπάρξει κάποια συμφωνία με τον οδηγό ή κάποιο άλλο υπάλληλο, έτσι ώστε να βοηθήσει.
- Οι τουαλέτες που υπάρχουν σε κάποια λεωφορεία είναι πολύ μικρές και με απότομα σκαλοπάτια.
- Οι εγκαταστάσεις που υπάρχουν στους σταθμούς λεωφορείων, στους χώρους στάθμευσης και ανάπαυσης ενδέχεται να μην είναι προσβάσιμες (2133 ΦΕΚ 813 / Β / 4, 1996).

### ***Ενοικίαση αυτοκινήτων:***

Για πολλά άτομα με αναπηρία, το αυτοκίνητο αποτελεί το πιο προσβάσιμο μέσο μεταφοράς. Το αυτοκίνητο προσφέρει στον πελάτη την ανεξαρτησία και την ελευθερία να καθορίσει μόνος του την διαδρομή και τον ρυθμό ταξιδιού. Η μεταφορά προς αυτό από την αναπηρική καρέκλα είναι σχετικά εύκολη. Ο πελάτης χρειάζεται έναν ειδικό τύπο αυτοκινήτου για να είναι το ταξίδι του πιο άνετο. Υπάρχουν αυτοκίνητα με αυτόματο κιβώτιο μετάδοσης, υδραυλικό τιμόνι,

κλιματισμό, αποθηκευτικό χώρο, σχάρα ή σύστημα για εύκολο φόρτωμα εξοπλισμού. Επιπλέον, τα αυτοκίνητα με δύο πόρτες εξασφαλίζουν ευκολότερη είσοδο και έξοδο σε χρήστες αναπηρικής καρέκλας καθότι οι πόρτες είναι πιο φαρδιές και παράλληλα τα μπροστινά καθίσματα διπλώνουν (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Ιεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Για την ενοικίαση αυτοκινήτου, κάποιες εταιρίες ζητούν δίπλωμα οδήγησης και πιστωτική κάρτα. Οι πελάτες πρέπει να έχουν μαζί τους την σχετική άδεια και τα ανάλογα διακριτικά του αυτοκινήτου για δικαιώμαστάθμευσης σε θέσεις αναπηρικών οχημάτων. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι ενήμεροι για τις μειωμένες τιμές στάθμευσης αυτοκινήτου που παρέχονται σε άτομα με αναπηρία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

#### ***Αυτοκίνητα ελεγχόμενα με τα χέρια:***

Αυτού του είδους τα αυτοκίνητα χρησιμοποιούνται συχνά από άτομα με αναπηρία, αφού οι λειτουργίες τους γίνονται με το χέρι. Αυτά τα αυτοκίνητα τα συναντάμε στις χώρες τις Βόρειας Αμερικής και δεν είναι τόσο διαδεδομένα σε άλλες χώρες. Ορισμένες όμως εταιρίες συμφωνούν να προσαρμόσουν ελέγχους, αυτής της μορφής στα αυτοκίνητα τους, εάν τους ζητηθεί. Επίσης κάποιες οργανώσεις ατόμων με αναπηρία ενοικιάζουν στους επισκέπτες αυτοκίνητα και φορητά χωρίς πετάλια (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Το σύστημα χειρισμού που ελέγχεται με τα χέρια μπορεί να προσαρμοστεί σε αυτοκίνητα, το οποίο είναι αυτόματο. Το είδος αυτών των αυτοκινήτων όμως, αποτελεί το ακριβότερο προς ενοικίαση είδος. Σε περίπτωση που κάποιος επισκέπτης θελήσει να ενοικιάσει τέτοιου είδους όχημα πρέπει να ειδοποιήσει την εταιρία δύο με τρεις εβδομάδες πριν (υπάρχουν όμως και εταιρίες που χρειάζονται μόλις είκοσι τέσσερις ώρες) (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Ιεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

#### ***2.5.2. Υποδομές προσβασιμότητας στα Μέσα Επικοινωνίας***

Σημαντικό ρόλο επίσης έχουν και οι υποδομές στα μέσα επικοινωνίας για τα άτομα – επισκέπτες με κινητική αναπηρία, όσον αφορά στην άμεση πρόσβασή τους σε αυτά. Τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες έχουν ίσα δικαιώματα με όλους τους ανθρώπους. Γι' αυτό το λόγο, η πολιτεία θα πρέπει να μεριμνήσει και για την κατασκευή δημόσιων τηλεφώνων με ειδικές προδιαγραφές για τους χρήστες αναπηρικών καθισμάτων. Λόγω του ότι τα κοινά δημόσια τηλέφωνα τις περισσότερες φορές είναι υπερυψωμένα με αποτέλεσμα να μην τους εξυπηρετούν.

Αξίζει να αναφερθεί ότι ο ΟΤΕ μεριμνά για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ αφού τοποθετεί ειδικά καρτοτηλέφωνα σε δημόσιους χώρους έτσι ώστε να διευκολύνει την πρόσβαση τους σε αυτά. Επίσης, έχει διαμορφώσει κατάλληλα τα κτίρια και τα καταστήματα του (Παπάνης και συν., 2007).

### **2.5.3 Υποδομές Προσβασιμότητας σε τουριστικούς χώρους επίσκεψης**

Τα σημεία έλξης των επισκεπτών (τουριστών) αποτελούν συνήθως το πλέον αξιωματικότερο κομμάτι των διακοπών. Μολονότι περιλαμβάνουν αρχαία προϊστορικά αξιοθέατα, μεσαιωνικά κάστρα αλλά και εμπειρίες σύγχρονων πολυμέσων, μπορούν όλα να εξασφαλίσουν πρόσβαση κάποιου επιπέδου για άτομα με αναπηρία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση ΧΧΙΙΙ- Τουρισμός, 2003).

Πολύ σημαντική είναι η ενημέρωση των ατόμων με αναπηρία, έτσι ώστε η πρόσβασή τους στα σημεία έλξης να είναι εύκολη πράγμα το οποίο δημιουργεί στα άτομα μια ασφάλεια, καθώς επίσης ευχαρίστηση έτσι ώστε να επισκεφτούν και άλλες φορές το μέρος αυτό στο μέλλον. Μέσο πληροφόρησης για την άμεση προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία είναι διάφοροι σύλλογοι και ενώσεις ατόμων με αναπηρία που δημοσιεύουν διάφορα ενημερωτικά έντυπα για το όφελός τους και κέντρα πληροφόρησης τουριστών, τα οποία στοχεύουν στην καλή ενημέρωση για τα σημεία έλξης των επισκεπτών. Εάν η πληροφόρηση δεν είναι σωστή και τα άτομα με αναπηρία (τα οποία επιδιώκουν ίση αντιμετώπιση με τους άλλους ανθρώπους) δεν μένουν ευχαριστημένα λόγω του ότι μπορεί να μην έχουν καλυφθεί οι ανάγκες τους, τότε δεν θα επιδιώξουν να επισκεφτούν ξανά τα σημεία έλξης. Επομένως, είναι σημαντικό η παροχή πληροφοριών σχετικά με την πρόσβαση να είναι συγκεκριμένη και σαφής. Πιο συγκεκριμένα, αυτά που θα μας ενδιέφερε να γνωρίσουμε θα ήταν αν προσβάσιμοι σε άτομα με κινητικές δυσκολίες, αν υπάρχουν προσβάσιμες τουαλέτες κ.λ.π. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση ΧΧΙΙΙ- Τουρισμός, 2003).

Οι χρήστες αναπηρικών καθισμάτων θα πρέπει να έχουν ενημερωθεί κατά πόσο είναι προσβάσιμα τα κτίρια που επισκέπτονται στο τουριστικό αξιοθέατο σχετικά με τα **μονοπάτια** - τα εξωτερικά μονοπάτια ενός σημείου έλξης θα πρέπει να συντηρούνται καλά, να μην υπάρχουν λακκούβες και διάφορες ρωγμές, οι οποίες εμποδίζουν στη μετακίνηση των ατόμων με αναπηρικά καθίσματα, **οι αλλαγές επιπέδων** και οι κλίσεις των μονοπατιών θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο μικρές και σε σημεία όπου υπάρχουν σκαλοπάτια να υπάρχει ράμπα. Για **τις εισόδους κτιρίων**, σε περίπτωση που δεν υπάρχει επίπεδη είσοδος τότε θα πρέπει να υπάρχει ράμπα. Στο **εσωτερικό των κτιρίων**, τα υπερυψωμένα χαλιά εισόδου είναι επικίνδυνα και αρκετά δύσκολα να προσπεραστούν. Τα κατώφλια επίσης μπορεί να είναι επικίνδυνα και δεν πρέπει να υπερβαίνουν σε ύψος τα 15mm. Η ύπαρξη ανελκυστήρων θεωρείται απαραίτητη για τους χρήστες των αναπηρικών καθισμάτων. Οι

**πόρτες εισόδου** θα πρέπει να έχουν πλάτος 800mm. Σε περίπτωση που υπάρχουν περιστρεφόμενες πόρτες, θα πρέπει να υπάρχει πάντα δίπλα μια ανοιχτή θύρα. Οι διάδρομοι των **καταστημάτων πώλησης και στα αναψυκτήρια**, θα πρέπει να έχουν επαρκές πλάτος για την άμεση πρόσβασή τους, όπως επίσης και ο χώρος των εστιατορίων αυτοεξυπηρέτησης θα πρέπει να είναι αντίστοιχα διαμορφωμένος. Σε χώρους όπου υπάρχουν **τηλεφωνικές συσκευές** θα πρέπει να είναι τοποθετημένες αρκετά χαμηλά, έτσι ώστε να διευκολύνουν τους χρήστες αναπηρικών καθισμάτων. Σε **χώρους εκδηλώσεων και εκθέσεων αντικειμένων**, οι χρήστες αναπηρικών καθισμάτων θα πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση σε θέση, όπου θα έχουν καλή ορατότητα για μια εκδήλωση. Ο γενικός κανόνας είναι να αφαιρεθεί ένας ελάχιστος αριθμός 6 θέσεων για τους χρήστες αναπηρικών καθισμάτων. Σημαντικό κομμάτι των χώρων επισκέψεως αποτελούν **οι τουαλέτες**, οι οποίες θα πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένες, ούτως ώστε να εξυπηρετούν τους χρήστες αναπηρικών καθισμάτων(Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός,2003).

Η προσβασιμότητα των ΑμεΑ στους χώρους πολιτισμού έχει βελτιωθεί στο 10% αυτών ποσοστό το οποίο θεωρείται σημαντικό αν λάβουμε υπόψη μας τον μεγάλο αριθμό και τις ιδιαιτερότητες των αρχαιολογικών χώρων στην Ελλάδα (Παπάνης και συν., 2007).

#### **2.5.4 Υποδομές προσβασιμότητας σε παραλίες**

Το δικαίωμα των ατόμων με αναπηρίες στην πρόσβαση και στη συμμετοχή δεν εξαντλείται απλά στη δυνατότητα να κυκλοφορήσουν μέσα στην πόλη ή να εισέλθουν στα δημόσια κτίρια (τα οποία πρέπει να παρέχουν όλες τις απαραίτητες διευκολύνσεις), αλλά έχουν κάθε δικαίωμα στην πρόσβαση σε χώρους ξεκούρασης, διασκέδασης, άσκησης και ότι άλλο μπορούν να απολαύσουν οι «κοινοί θνητοί».

Για να μπορέσει ένα άτομο με τροχοκάθισμα να απολαύσει τη θάλασσα θα πρέπει να υπάρχει μια αλυσίδα διευκολύνσεων όπως:

- Να υπάρχει κατάλληλος χώρος στάθμευσης του αυτοκινήτου με εύκολη πρόσβαση στην παραλία.
- Χώροι υγιεινής με ντους.
- Ράμπα που να οδηγεί μέχρι την άμμο.
- Ειδικός διάδρομος από ξύλο ή άλλο υλικό πάνω στην άμμο που να οδηγεί μέχρι το νερό.
- Ειδική βυθιζόμενη αποβάθρα που να επιτρέπει την είσοδο μέσα στο νερό σε ύψος 80 εκ όπως φαίνεται στην εικόνα.

- Σκαλιά που θα βοηθήσουν τον ανάπηρο να εξέλθει από το νερό.
- Ειδικό τροχοκάθισμα που επιτρέπει την είσοδο στο νερό

(<http://www.mcw.gov.cy>).

Τα ειδικά τροχοκάθισμα που αναφέρθηκαν παραπάνω αποτελούνται από πλατιούς τροχούς και επιτρέπουν την εύκολη διακίνηση πάνω στη άμμο. Με αυτά οι χρήστες μπορούν άνετα να εισέλθουν στο νερό αφού είναι ειδικά κατασκευασμένα με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να επιτρέπουν στον χρήστη να ζησει όλες τις δραστηριότητες που προσφέρει η θάλασσα.

Επιπλέον, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2831/2000 του ΦΕΚ, αποφάσισαν την έγκριση προδιαγραφών και διαμορφώσεων για την λειτουργία των οργανωμένων παραλιών και των ξενοδοχειακών της χώρας, καθώς και τον απαραίτητο εξοπλισμό για τις μικρές, μεσαίου και μεγάλου μεγέθους οργανωμένες παραλίες του Ε.Ο.Τ. Στόχος αυτής της απόφασης, είναι να εξασφαλίζονται ανθρώπινες συνθήκες στην ζωή των λουόμενων πολιτών και για όλη την διάρκεια της ζωής τους ανεξάρτητα της ύπαρξης ή μη σωματικής τους ευρωστίας. Οι προδιαγραφές για προσβάσιμες παραλίες αποτελούνται από δεκατέσσερα άρθρα συμπεριλαμβανομένου του άρθρου 9, το οποίο αναφέρεται στις προσβάσιμες πισίνες των ξενοδοχείων. Τέτοιου είδους πισίνα διαθέτει ράμπα που επιτρέπει την είσοδο των ατόμων με κινητικά προβλήματα σε αυτήν.

### **2.5.5 Υποδομές Προσβασιμότητας στα ξενοδοχεία**

Μια ξενοδοχειακή μονάδα, η οποία υποδέχεται και φιλοξενεί Άτομα με Ειδικές Ανάγκες, οφείλει να λειτουργεί με βάση τον κανονισμό που της έχει εξασφαλίσει ο τύπος του πέντε αστέρων ξενοδοχείο. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι θα πρέπει να πληροί όλες εκείνες τις προδιαγραφές που εξυπηρετούν και καλύπτουν τις ανάγκες της συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας και κυρίως εκείνης των ατόμων με κινητική αναπηρία, που είναι και ο πληθυσμός-στόχος την παρούσα πτυχιακή.

Πιο συγκεκριμένα, στην είσοδο του ξενοδοχείου (το οποίο θεωρείται προσβάσιμο) θα πρέπει να υπάρχει άμεση πρόσβαση από το κινητικά ανάπηρο άτομο, διότι οι εισοδοί πολλών ξενοδοχείων δημιουργούν ιδιαίτερες δυσκολίες λόγω του αρχικού ελλιπούς σχεδιασμού τους. Αρχικά, στον εξωτερικό χώρο του ξενοδοχείου θα πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον 3 θέσεις στάθμευσης για κάθε 20 θέσεις, οι οποίες θα έχουν σαφή σήμανση για τα άτομα με αναπηρία και θα ελέγχονται. Η απόσταση των θέσεων στάθμευσης καλό θα ήταν να απέχει 50 μέτρα

από την είσοδο, ενώ συγχρόνως η επιφάνεια της θα πρέπει να είναι επίπεδη, λεία, σταθερή και αντιολισθητική (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Στη συνέχεια, οφείλει το ξενοδοχείο αν διαθέτει σκαλοπάτια στην είσοδο, να υπάρχει και μια ράμπα, της οποίας η κλίση να μην είναι πολύ απότομη, ούτως ώστε να διευκολύνει την πρόσβαση του ατόμου με αναπηρικό καροτσάκι μέσα στο ξενοδοχείο. Επιπλέον, είναι σημαντικό να υπάρχει εγκατεστημένο ένα κουδούνι σε σημείο που να μπορεί να το φτάσει ο χρήστης αναπηρικής καρέκλας και να καλέσει βοήθεια. Σε περίπτωση που υπάρχουν τυχόν εμπόδια στον εξωτερικό διάδρομο του ξενοδοχείου, χρήσιμο είναι να μετακινηθούν και οι επιφάνειές τους να είναι επίπεδες και να μην είναι ολισθηρές. Αν το ξενοδοχείο διαθέτει περιστρεφόμενες πόρτες στην είσοδό του, οι οποίες δυσκολεύουν τους επισκέπτες με κινητική αναπηρία, σημαντικό είναι πάντοτε να υπάρχει μια εναλλακτική είσοδος για την άμεση πρόσβαση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Οι χώροι υποδοχής συχνά φοβίζουν τα άτομα με αναπηρία, όπου ο πάγκος είναι αρκετά ψηλός. Σε αυτή την περίπτωση είναι σημαντικό να υπάρχει και ένα χαμηλό τμήμα του πάγκου, ούτως ώστε να διευκολύνει το άτομο με αναπηρία να συμπληρώσει κάποιο έντυπο. Τα πυκνά χαλιά αποτελούν ιδιαίτερο πρόβλημα για τους χρήστες αναπηρικών καθισμάτων, εφόσον αδυνατούν να χειριστούν το αναπηρικό κάθισμα. Θα πρέπει λοιπόν είτε να μην υπάρχουν χαλιά, είτε αν υπάρχουν να είναι αρκετά λεπτά. Είναι αναγκαίο επίσης να υπάρχει τουλάχιστον ένα τηλέφωνο δημόσιας χρήσης, τοποθετημένο στο ύψος μιας αναπηρικής καρέκλας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Οι κοινόχρηστοι χώροι που περιλαμβάνουν τα τμήματα των επισιτιστικών τμημάτων, τους διαδρόμους και τους ανελκυστήρες θα πρέπει να είναι με τέτοιο τρόπο σχεδιασμένοι που να διευκολύνουν τα άτομα με αναπηρικό καροτσάκι. Σχετικά με τα τραπέζια του μπαρ και του εστιατορίου είναι σημαντικό να υπάρχουν τραπέζια με μετακινούμενα καθίσματα, προκειμένου να μπορεί ο χρήστης της αναπηρικής καρέκλας να εισέρχεται άνετα και ο χώρος κάτω από το τραπέζι να είναι κενός για να μπορεί να καθίσει άνετα. Στους διαδρόμους θα πρέπει να αποφεύγονται εμπόδια, όπως οι πυροσβεστήρες που στερεώνονται στους τοίχους ή οι διακοσμητικές γλάστρες, καθότι δυσχεραίνουν τη διέλευση των αναπηρικών καθισμάτων. Οι ανελκυστήρες θα πρέπει να είναι στο μέγεθος που να επιτρέπει τη διέλευση μιας αναπηρικής καρέκλας, καθώς επίσης το ύψος των κομβίων να είναι σε σημείο που να μπορεί το κινητικά ανάπηρο άτομο να το φτάσει. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχει μια καθυστέρηση στο κλείσιμο της πόρτας 5 δευτερόλεπτα το ελάχιστο για να δοθεί χρόνος στον χρήστη της αναπηρικής καρέκλας να εισέλθει μέσα σε αυτό (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Τα δωμάτια που αφορούν στους επισκέπτες με κινητικά προβλήματα θα πρέπει να είναι στο ισόγειο του ξενοδοχείου για να διευκολύνονται. Διαφορετικά θα πρέπει να τους εξασφαλίζονται δωμάτια δίπλα στους ανελκυστήρες ή στις κεντρικές υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Οι πόρτες των δωματίων αλλά και των λουτρών είναι το κλειδί για την προσβασιμότητα των χρηστών αναπηρικής καρέκλας. Το ελάχιστο πλάτος είναι 75εκ. και

επιτρέπει την είσοδο στα περισσότερα αναπηρικά καθίσματα. στόσο θα πρέπει να είναι μεγαλύτερου πλάτους για τα ευμεγέθη ηλεκτρικά αναπηρικά καθίσματα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Οι ρευματοδότες και οι διακόπτες φωτισμού θα πρέπει να είναι τοποθετημένα σε τέτοιο ύψος που να χρησιμοποιηθούν από τους χρήστες αναπηρικής καρέκλας. Ακόμη, η ύπαρξη ράβδων ή κορδονιών για το άνοιγμα και το κλείσιμο των κουρτινών διευκολύνει τα άτομα με αναπηρία. Σημαντικό είναι να είναι τοποθετημένα σε σημείο εύκολα προσβάσιμο και όχι στις γωνίες των δωματίων. Τα τραπεζάκια καλλωπισμού θα πρέπει να έχουν επαρκή χώρο από κάτω για να εισέρχεται το αναπηρικό καροτσάκι. Ακόμη, στις ντουλάπες θα πρέπει να υπάρχουν τοποθετημένοι ράβδοι για το κρέμασμα των ρούχων για να εξυπηρετούν τους χρήστες της αναπηρικής καρέκλας, καθότι χρήσιμο είναι να υπάρχει πρόσβαση στο κρεβάτι και από τις δύο πλευρές του αλλά και να υπάρχει ελεύθερος χώρος τουλάχιστον 80εκ. Θα ήταν ιδιαίτερα εξυπηρετικό αν υπήρχε ξύλινη βάση για την ανύψωση του κρεβατιού (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII- Τουρισμός, 2003).

Μεγίστης σημασίας είναι να υπάρχει ένας σωστά σχεδιασμένος χώρος τουαλέτας, όπου η θέση και το ύψος των ειδών υγιεινής και των χειρολαβών να εξασφαλίζουν ότι εξυπηρετούν τις ανάγκες των χρηστών αναπηρικής καρέκλας. Η ιδανική ρύθμιση είναι μια τουαλέτα αδιακρίτως φύλου (unisex) που να επιτρέπει σε όσους χρησιμοποιούν αναπηρικά καροτσάκια να τα καταφέρνουν μόνοι τους ή με τη βοήθεια κάποιου από το αντίθετο φύλο. Το πλεονέκτημα μιας ξεχωριστής τουαλέτας αδιακρίτως φύλου, είναι ότι μπορεί να την χρησιμοποιήσει ένας πατέρας για να βοηθήσει την πολύ νεαρή κόρη του που δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει μόνη της την τουαλέτα ή ένα γονέα που έχει ένα μικρό παιδί και ένα δεύτερο στο καροτσάκι (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXIII-Τουρισμός, 2003).



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΑΜΕΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

#### 3.1. Η Σημασία των Δραστηριοτήτων Αναψυχής για τα ΑΜΕΑ

Η κοινωνικότητα, η δραστηριοποίηση, η ενθάρρυνση, η αποδοχή από τον κοινωνικό περίγυρο και όλα τα θετικά αποτελέσματα που πηγάζουν από την συμμετοχή ανθρώπων με ειδικές ανάγκες σε τέτοιου είδους διοργανώσεις, οπωσδήποτε επισημαίνουν έντονα την αξία, την σημασία της αναψυχής και των αντίστοιχων διοργανώσεων γι' αυτούς.

Η συμμετοχή τους σε τέτοιου είδους δραστηριότητες αναψυχής θεωρούνται «γέφυρες» στην διαδικασία ενσωμάτωσης μεταξύ δύο κόσμων, διαφορετικών νοοτροπιών και διαφορετικής πρακτικής, συμβάλλοντας στην ισότιμη συνύπαρξη και

στην αλληλοαποδοχή ατόμων με διαφορετικές ικανότητες. Το προϊόν της συμμετοχής των ατόμων που πάσχουν π.χ. από κάκωση στον νωτιαίο μυελό, από μυϊκή δυστροφία, από ακρωτηριασμούς κ.α. σε αθλήματα που πραγματοποιούνται στη φύση, όπως ιππασία, αναρρίχηση, ορειβασία, είναι τα αισθήματα χαράς, ευχαρίστησης και αυτοεκτίμησης. Ένα άτομο με κινητικά προβλήματα που συμμετέχει σε απλές και μη ανταγωνιστικές δραστηριότητες αναψυχής και βιώνει μέσα απ' αυτήν την συμμετοχή την επιτυχία, στη συνέχεια επιδιώκει την συμμετοχή του σε ακόμη πιο δύσκολες καταστάσεις που απαιτούν μεγαλύτερη προσπάθεια (Adams & McCubbin, 1991).

#### **Δραστηριότητες Αναψυχής για Άτομα με Κινητικές Ιδιαιτερότητες**

Η αναψυχή είναι έννοια συνυφασμένη με την αναζωογόνηση, την ξεκούραση, την χαλάρωση. Μια υφιστάμενη, προφανώς, από καταβολής του ανθρώπου, ανάγκη. Σε δύσκολους καιρούς όπου πρωτοστατούσε ο αγώνας για την καθημερινή επιβίωση, η ανάγκη αυτή παραμεριζόταν ή ικανοποιούνταν συνήθως με απλούς τρόπους. Σήμερα, με την αναβάθμιση του πολιτιστικού επιπέδου ή του τεχνολογικού πολιτισμού των οργανωμένων και σύγχρονων κοινωνιών, ο όρος αναψυχή αποτελεί, πλέον, ένα σημαντικό κεφάλαιο στη ζωή των ανθρώπων. Αυτό ως αποτέλεσμα του ταχύ ρυθμού ζωής στην πόλη, μακριά από το φυσικό περιβάλλον, την ήρεμη σκέψη, τον φυσικό τρόπο διατροφής όπου η ψυχοσωματική υγεία και ισορροπία των περισσότερων έχει διαταραχθεί. Αυτή η κατάσταση έχει οδηγήσει τους ανθρώπους στην ενασχόληση με οποιεσδήποτε δραστηριότητες αναψυχής ως επιτακτική ανάγκη, πια, για τον

σύγχρονο άνθρωπο, ο οποίος προσπαθεί, μα κάθε τρόπο να αντισταθμίσει την διαταραγμένη ισορροπία του, συνειδητά ή όχι. Ο τρόπος ψυχαγωγίας που ικανοποιεί τον καθένα, βέβαια, είναι καθαρά υποκειμενική επιλογή. Φαίνεται, όμως, ότι είναι κοινά αποδεκτό το γεγονός πως όποιες και αν είναι οι δραστηριότητες που διοργανώνονται μέσα σε φυσικό περιβάλλον, είναι από τις πλέον αρεστές σε όλους. Τα τελευταία χρόνια άτομα με κινητικές ιδιαιτερότητες συμμετέχουν σε δραστηριότητες αναψυχής ως αποτέλεσμα της δικής τους επιθυμίας να εναρμονιστούν με την φύση, να ευαισθητοποιηθούν για το περιβάλλον ή ακόμη και να ωφεληθούν στον κινητικό, συναισθηματικό και ψυχολογικό τομέα (Jensen, 1985). Επιπλέον, αυτού του είδους η συμμετοχή καθορίζεται και από την σύγχρονη αντίληψη σχετικά με την ενσωμάτωση, αυτών των ατόμων, στην κοινωνία. Η ιδέα της ενσωμάτωσης στηρίζεται στην υπόθεση ότι η κοινωνία ανήκει σε όλους τους ανθρώπους και ότι όλοι οι άνθρωποι, ανεξαρτήτως επιπέδου και βαθμού ιδιαιτερότητας, ανήκουν σε αυτήν. Πιο συγκεκριμένα, η εκπαιδευτική και κοινωνική διαδικασία, εξετάζει τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του κάθε ατόμου ξεχωριστά, ενώ καθορίζει συγχρόνως και τα μέσα υποστήριξης που απαιτούνται ώστε τα άτομα να λειτουργούν σε ένα φυσικό και λιγότερο δεσμευτικό, για την προσωπικότητά τους, περιβάλλον (Berger, 1994 στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

### **Δραστηριότητες Αναψυχής για Άτομα με Διανοητική Υστέρηση**

Δραστηριότητες Αναψυχής είναι ένας όρος που περικλείει την ευχαρίστηση, την εποικοδομητική χρησιμοποίηση του ελεύθερου χρόνου, καθώς και τις δραστηριότητες που προσφέρουν ξεκούραση, χαλάρωση και αναζωογόνηση από την ρουτίνα της εργασίας (Jensen, 1985 στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

Διανοητική Υστέρηση είναι η κάτω του μέσου όρου νοητική λειτουργία που εμφανίζεται κατά την περίοδο ανάπτυξης του παιδιού (μέχρι την ηλικία των 18 ετών) και σχετίζεται με διαταραχές στην προσαρμοστική συμπεριφορά (Grossman, 1973).

Οι άνθρωποι είχαν πάντα την ανάγκη να συμμετέχουν σε δραστηριότητες αναψυχής, ανεξαρτήτως από πολιτιστικές, φυλετικές ή διάφορες άλλες ιδιαιτερότητες. Σήμερα στις σύγχρονες κοινωνίες, με την ανάπτυξη του τεχνολογικού πολιτισμού, η αναψυχή αποτελεί βιολογική ανάγκη για συναισθηματική και ψυχοσωματική ισορροπία. Η ισορροπία των δραστηριοτήτων αναψυχής σχολιάζεται συχνά στη βιβλιογραφία τα τελευταία χρόνια. Ο Kelly (1990) χαρακτηριστικά αναφέρει ότι η συμμετοχή σε αυτές τις δραστηριότητες δίνει την δυνατότητα προσέγγισης μεταξύ των μελών της οικογένειας ή άλλων κοινωνικών ομάδων, με αποτέλεσμα την διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος όπου οι άνθρωποι ζουν σε μεγαλύτερη αρμονία. Τα άτομα που συχνά ασχολούνται με δραστηριότητες αναψυχής είναι λιγότερο ευπαθή στην εμφάνιση καρδιακών προβλημάτων, προβλημάτων στην σπονδυλική στήλη, διαβήτη, παχυσαρκίας και κάποιων τύπων καρκίνου, από τα άτομα που ζουν καθιστική ζωή

(Eichstaedt & Lavay, 1992). Η συμμετοχή τους, επίσης, συμβάλλει στην ανάπτυξη της ψυχικής υγείας (International Society of Sport Psychology, 1992). Η βελτίωση της φυσικής κατάστασης μέσα από δραστηριότητες αναψυχής σχετίζεται άμεσα με την αύξηση της αυτοπεποίθησης και με την αυτοαντίληψη που τρέφει το άτομο για τον εαυτό του και τις ικανότητες του.

Τα άτομα με διανοητική καθυστέρηση μπορούν και συμμετέχουν σε όλα τα προγράμματα που έχουν αντικείμενο τις δραστηριότητες αναψυχής. Από τα πλέον αγαπητά είναι η χειροτεχνία, ο χορός, το θέατρο, η μουσική, τα παιχνίδια, τα προγράμματα φυσικής κατάστασης (Ο' Morrow, 1980, στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

Τα προγράμματα αναψυχής μπορούν να περιλαμβάνουν ταξίδια μιας ημέρας έως και μερικών εβδομάδων, μπορούν να προσφέρουν, μεταξύ των άλλων, στα άτομα με διανοητική καθυστέρηση αισθήματα αυτονομίας και ελευθερίας. Ψάρεμα, κολύμπι, καταδύσεις, εκδρομές στο δάσος, άναμμα φωτιάς, παρατήρηση συμπεριφοράς πουλιών, είναι μερικές ιδέες που μπορούν να πραγματοποιηθούν σε μικρές ή μεγάλες ομάδες ατόμων, λιγότερο ή περισσότερο οργανωμένες εκδρομές. Τα ταξίδια, όμως, που περιλαμβάνουν περιπέτεια και ριψοκίνδυνες αποστολές, έχουν περισσότερα οφέλη από όσα υποθέτουν μερικοί (Datillo & Murfy, 1987, στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

Δραστηριότητες, όπως αναρρίχηση και κατάβαση από βράχους, πεζοπορίες στο βουνό, canoe-sayak κ.α. προσφέρονται τα τελευταία χρόνια, από ιδιώτες, με επιτυχία. Η ενσωμάτωση ατόμων με διανοητική καθυστέρηση σ' αυτές τις αποστολές πρέπει να γίνει πραγματικότητα και στην Ελλάδα. Ένα σπουδαίο ζήτημα είναι ότι τα άτομα αυτά τείνουν να συνδέουν τις φυσικές δραστηριότητες με το περιβάλλον στο οποίο αυτές γίνονται. Όταν είναι απαραίτητο να γίνουν αλλαγές ο γυμναστής θα πρέπει να χειριστεί κάθε κατάσταση σαν μια καινούρια εμπειρία, και να γυμνάσει ανάλογα χωρίς να υποθέσει μεταφορά επιδεξιότητων ή γνώσης από την προηγούμενη κατάσταση. Μερικές φορές ακόμη και μικρά εμπόδια κατά την διάρκεια πεζοπορίας, μπορούν να προκαλέσουν σοβαρά προβλήματα σε αυτά τα άτομα, που ούτως ή άλλως περπατούν με αργά ρυθμό. Το σύστημα του συνοδού είναι το ταίριασμα ενός ατόμου με νοητική υστέρηση με ένα ικανό άτομο σε δεδομένη κατάσταση, π.χ. στο παιχνίδι orienteering τοποθετούνται ικανά άτομα που έχουν, όμως, νοητική υστέρηση μαζί με άλλα διανοητικά καθυστερημένα που αδυνατούν να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες του αγώνα.

Για τα άτομα αυτά, που συνήθως είναι περιορισμένα σε ιδρύματα, νοσοκομεία, κέντρα ή ζουν απομονωμένα στο σπίτι, οι υπαίθριες δραστηριότητες αποτελούν μια νέα εμπειρία. Κάποια άτομα με νοητική υστέρηση δεν έχουν την αίσθηση του φόβου. Άτομα που δεν μπορούν να κολυμπήσουν, μπορεί να πηδήσουν στο βαθύ μέρος του κολυμβητηρίου ή να κάνουν μακροβούτι στα βαθιά στη θάλασσα, χωρίς καμιά έγνοια για την ασφάλεια τους. Ταυτόχρονα, μπορεί να μην αισθάνονται τον πόνο, την σωματική δυσαρέσκεια και να σπρώχνουν τον εαυτό τους πέρα από τις δυνάμεις τους, παρόλο που μπορεί να είναι τραυματισμένα ή άρρωστα. Ο συνοδός-γυμναστής πρέπει να γνωρίζει, για κάθε άτομο ξεχωριστά, το ιατρικό ιστορικό τους, συζητώντας το πρόβλημα με έμπειρους επαγγελματίες και γονείς, οι οποίοι έχουν καθημερινή επαφή με τα άτομα και συζητώντας τα προβλήματα με τα ίδια τα άτομα.

Αυτό που προσπαθούν να πετύχουν τα άτομα αυτά, είναι να αποκτήσουν την ανεξαρτησία τους μέσω απλών σωματικών δραστηριοτήτων (π.χ. πορείες στο βουνό, κανό, κωπηλασία με βάρκα κλπ.). Ο γυμναστής που θα μπορούσε να τους οδηγήσει σε περισσότερο περιπετειώδεις δραστηριότητες, όπου πιθανόν να μην μπορούσαν να ανταποκριθούν, θα τους εμπόδιζε να πετύχουν ακριβώς αυτό, την ανεξαρτησία που επιδιώκουν.

Τα περισσότερα άτομα με μέτρια νοητική υστέρηση μπορούν να λειτουργήσουν αυτόνομα σε αυτές τις αποστολές και δεν απαιτούνται ειδικές προβλέψεις για την ασφάλεια τους. Άτομα με χαμηλότερα επίπεδα νοητικής λειτουργίας και κινητικών δεξιοτήτων απαιτούν μεγαλύτερο έλεγχο και προσοχή. Η δημιουργία ομάδων δύο ατόμων (ενός με διανοητική καθυστέρηση και του άλλου χωρίς ειδικές ανάγκες) θεωρείται απαραίτητη εδώ. Οι προφορικές οδηγίες στους συμμετέχοντες, για τα πρακτικά αθλήματα, δεν γίνονται εύκολα κατανοητές. Απαιτείται, λοιπόν, να μην φοβάται ο συνοδός-γυμναστής να αγγίξει το άτομο π.χ. τοποθετώντας τα πόδια στην σωστή θέση, μιας και αυτός είναι ο πιο άμεσος τρόπος για κάποια άτομα με διανοητική υστέρηση, να καταλάβουν τι λέει ο γυμναστής. Ένα σημαντικό προστάδιο της πλατύτερης αποδοχής των ατόμων αυτών από τις κοινωνικές ομάδες είναι η σχέση φιλίας και εμπιστοσύνης που δημιουργείται μεταξύ των ατόμων που αποτελούν την ομάδα, καθώς και αυτών με τους συνοδούς-γυμναστές. Αυτή η σταδιακή ενσωμάτωση επιφέρει στα άτομα με διανοητική υστέρηση, αυτονομία και μεγαλύτερη ευκολία συμμετοχής και σε άλλες μορφές αθλητισμού. Μικρές ή μεγαλύτερες προσαρμογές στους χώρους αναψυχής (camping, parking) ή στη φύση (μονοπάτια, ακτές, πάρκα) απαιτούνται συχνά να γίνουν για να μπορέσουν να υπηρετήσουν τις ανάγκες όλων των ανθρώπων συμπεριλαμβανομένων και αυτών με διανοητική καθυστέρηση.

Υπάρχουν αρκετές δυσκολίες που παρουσιάζονται εάν ένα άτομο με διανοητική υστέρηση επιλέξει να συμμετάσχει σε ένα πρόγραμμα φυσικής αγωγής που δεν απευθύνεται σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Ο ρυθμός εκτέλεσης των ασκήσεων του είναι πιο αργός, παρατηρούνται διακυμάνσεις στην πρόοδο του, υπάρχει αδυναμία εστίασης της προσοχής του σε περισσότερες από μια εντολές κάθε στιγμή, καθώς και φαινόμενα αντίστασης σε αλλαγές της ρουτίνας του προγράμματος που συμμετέχει. Οι δυσκολίες αυτές μπορούν να μετριαστούν εάν υπάρξει και προσφερθεί προσοχή στη διδασκαλία και κατάλληλη υποστήριξη από τους συνοδούς-γυμναστές. Χρειάζεται περισσότερος χρόνος για ένα άτομο με διανοητική υστέρηση προκειμένου να προσαρμοστεί σε καινούριες καταστάσεις ή να μάθει καινούρια δεξιότητα (Bullock, 1993 στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

Στα άτομα με το σύνδρομο Down παρατηρείται χαμηλός δείκτης νοημοσύνης, καθώς και κινητική αδεξιότητα. Χαρακτηρίζονται, όμως, από μεγάλη προθυμία να συμμετέχουν σε δραστηριότητες αναψυχής όπως ο χορός και η γυμναστική. Η οργάνωση προγραμμάτων φυσικής αγωγής και ψυχαγωγίας προϋποθέτει ιατρικές εξετάσεις με σκοπό την διαπίστωση του βαθμού κινητικότητας της ατλαντοαξονικής περιοχής. Στο 17% του πληθυσμού αυτών των ατόμων παρουσιάζεται υπερευλιγισία μεταξύ των δύο πρώτων σπόνδυλων της σπονδυλικής στήλης, όπου και όταν παρουσιάζονται θέτουν σε σοβαρό κίνδυνο το άτομο που συμμετέχει σε δραστηριότητες που προκαλούν πίεση στο λαιμό (π.χ. γυμναστική εδάφους,

πάλη, καταδύσεις). Εάν αποδειχθεί η ύπαρξη τη πάθησης, πρέπει να απαγορευτεί η συμμετοχή σε δραστηριότητες φυσικής αγωγής.

Προγράμματα ψυχαγωγίας και αναψυχής, οργανωμένα από την Κοινότητα μπορούν να αποτελέσουν δυναμική παρέμβαση τον τομέα της ψυχαγωγίας των ατόμων με διανοητική καθυστέρηση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το πρόγραμμα κοινωνικής πολιτικής της ανίας, όπου ενθαρρύνει την συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και τη συμμετοχή όλης της οικογένειας (γονείς, αδέρφια) σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου το μειονεκτικό παιδί έχει τεθεί υπό την εποπτεία κάποιου νοσοκόμου, δεν μπορεί να έχει παρά μόνο θετικά αποτελέσματα (Jeppesen, 1993).

Τα συμφέροντα των πλέον μη-προνομιούχων ομάδων του πληθυσμού, π.χ. τα άτομα με νοητική υστέρηση, εξυπηρετούνται καλύτερα από την τοπική αυτοδιοίκηση παρά από την νομαρχιακή. Διαφορετικά δημιουργείται αποξένωση σε κοινότητες οι οποίες αισθάνονται οργανικά (κοινωνικά και αρκετά συχνά γεωγραφικά) απομακρυσμένες από τα κέντρα λήψης αποφάσεων (Henry, 1993).

Τα προγράμματα για την βελτίωση της πρόσβασης μειονεκτούντων ατόμων σε αθλητικές εγκαταστάσεις στην Βρετανία, προωθήθηκαν από τις τοπικές αρχές της Νέας Αστικής Αριστεράς στην προσπάθεια τους να αντιμετωπίσουν την πίεση των συντηρητικών κυβερνήσεων (Henry, 1993).

Στην Ελλάδα η οργάνωση αναψυχής παιδιών με νοητική υστέρηση, απασχολεί κατά κύριο λόγο τους συλλόγους γονέων και, δυστυχώς, λιγότερο την πολιτεία, με αποτέλεσμα την οργάνωση, από αυτούς τους ευαισθητοποιημένους γονείς και συγγενείς, εξωσχολικών εκδρομών ή καλοκαιρινών κατασκηνώσεων με σκοπό την ψυχαγωγία των παιδιών τους, αντιλαμβανόμενοι την σημασία της συμμετοχής τους σε δραστηριότητες αναψυχής.

### **Δραστηριότητες Αναψυχής και Άτομα με Ειδικές Ανάγκες**

Η συμμετοχή των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε δραστηριότητες αναψυχής ορίζεται από την σύγχρονη αντίληψη για την ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία. Η κοινωνία ανήκει σε όλους, επομένως η κοινωνία υποχρεούται να προσφέρει τις καταλληλότερες συνθήκες εκπαίδευσης, εργασίας και ψυχαγωγίας όπου τα ΑμΕΑ θα μπορούν να λειτουργούν σ' ένα λιγότερο δεσμευτικό, για την προσωπικότητά τους, περιβάλλον (Berger, 1994 στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

Η ενσωμάτωση των ατόμων με διανοητική καθυστέρηση στην κοινωνία, αποτελεί ένα από τα πλέον επίκαιρα και, ταυτόχρονα, πολύπλοκα θέματα της Ειδικής Αγωγής και της Προσαρμοσμένης Φυσικής Αγωγής.

Τα σημαντικότερα προβλήματα παρουσιάζονται κατά την περίοδο της ενηλικίωσης αυτών των ατόμων. Η μετάβασή τους από ένα περιβάλλον οργανωμένο και προστατευτικό, οικογενειακό και σχολικό, σ' ένα καινούριο ιδιαίτερα δύσκολο και απαιτητικό, καθώς και μοναχικό, απαιτεί την άριστη προετοιμασία από μέρους του σχολείου και των άλλων φορέων, με σκοπό την

διασφάλιση της ποιότητας της ζωής τους. Πολλοί έφηβοι και ενήλικες με διανοητική καθυστέρηση που ετοιμάζονται να ζήσουν σε, όσο το δυνατόν περισσότερο ανεξάρτητους χώρους, αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα και συχνά οδηγούνται σε ψυχολογική κατάπτωση, μειωμένη αυτοπεποίθηση καθώς και οργανική επιβάρυνση, όπως την παχυσαρκία, τα καρδιακά προβλήματα κ.α. η παχυσαρκία είναι ένα μεγάλο πρόβλημα για σχεδόν περισσότερο από το 1/3 του πληθυσμού των παιδιών με μέτρια διανοητική καθυστέρηση (Fernahall & Tymeson, 1987, Hartney et al., 1985, Rimner & Ness 1986 στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001) και κυρίως των παιδιών με το σύνδρομο Down, κάτι που αποτελεί τη συχνότερη αιτία αποφυγής για συμμετοχή σε δραστηριότητες αναψυχής. Τα άτομα με διανοητική καθυστέρηση, που ζουν με τις οικογένειές τους, ξοδεύουν τον περισσότερο τους χρόνο σε μοναχικές δραστηριότητες, όπως μουσική και τηλεόραση και χαρακτηρίζονται από χαμηλά επίπεδα συμμετοχής σε δραστηριότητες αναψυχής (Blair, 1985, Kennedy et al., 1991. Για τους McGinley και McConkey (1990 στην έρευνα Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001), η απουσία ευκαιριών αναψυχής γι' αυτά τα άτομα, οφείλεται περισσότερο από κάθε τι άλλο στην αντίληψη ότι τα νοητικά καθυστερημένα άτομα δεν μπορούν ή δεν χρειάζεται να διασκεδάζουν με τον ίδιο τρόπο που διασκεδάζουν και τα κανονικά άτομα μιας και ήδη η ζωή τους είναι μια ζωή αναψυχής.

### **3.2. Οι επιδράσεις του τουρισμού στα ΑΜΕΑ**

Η τουριστική μετακίνηση του ανθρώπου σκοπεύει στην ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών. Έτσι λοιπόν και τα άτομα με ειδικές ανάγκες προσφεύγουν στον τουρισμό, προκειμένου να ικανοποιήσουν ψυχικές επιθυμίες, πνευματικές ανησυχίες ή και άλλες ανάγκες που αφορούν στην αναψυχή, τη διασκέδαση, τη ψυχαγωγία μέσω της εκπαίδευσης, της κατάρτισης ή της μελέτης. Ακόμα, η τουριστική μετακίνηση μπορεί να θεωρηθεί ως ένα ταξίδι κινήτρων που περιλαμβάνει καθημερινή μετακίνηση από μια πόλη σε μια άλλη και ενδεχομένως προσωρινή απασχόληση στον προορισμό, επίσκεψη σε συγγενείς ή φίλους, σε κέντρα υγείας ή σε ιαματικές πηγές. Επιπλέον, το κίνητρο για ένα ταξίδι μπορεί να οφείλεται σε θρησκευτικούς λόγους, σε προσκύνημα ή σε θρησκευτικά συνέδρια. Ακόμη, μπορεί να οφείλεται σε επαγγελματικούς ή επιστημονικούς λόγους, διότι στις μέρες μας, μεγάλο ποσοστό ατόμων, συμπεριλαμβανομένου και των ατόμων με ειδικές ανάγκες, συνδυάζουν τις επαγγελματικές τους ενασχολήσεις με την ψυχαγωγία και την ψυχική και πνευματική απαντητικότητα (Βενετσανοπούλου, 2006).

Η τουριστική μετακίνηση αποτελεί μια προέκταση της κοινωνικής διάστασης του ατόμου, η οποία αντλείται από την ικανοποίηση της πνευματικής του περιέργειας και των ψυχικών του επιθυμιών. Τα κίνητρα που πηγάζουν από την ψυχική διάθεση του ατόμου είναι 1. Η τάση για

διερεύνηση του περιβάλλοντος, 2. Η τάση για ανθρώπινη επικοινωνία, 3. Η τάση φυγής και 4. Η τάση για μίμηση (Βενετσανοπούλου, 2006).

Πιο συγκεκριμένα, η τάση για τη διερεύνηση του περιβάλλοντος εκφράζεται με την μετακίνηση του ατόμου από μια περιοχή σε μια άλλη ή από μια χώρα σε μια άλλη, προκειμένου να γνωρίσει τον τρόπο ζωής άλλων ανθρώπων, την ιστορία τους, τα ήθη, τα έθιμα ή άλλα χαρακτηριστικά της χώρας υποδοχής, καθώς επίσης και να αποκτήσει εμπειρίες (Βενετσανοπούλου, 2006).

Η τάση για ανθρώπινη επικοινωνία έγκειται στην αναζήτηση του ατόμου να αποκτήσει μεγαλύτερη επικοινωνία με τους συνανθρώπους του, αλλά και ως κοινωνικό ον έχει την ανάγκη να επικοινωνήσει με σκοπό να γνωρίσει από κοντά την ιστορία, τον πολιτισμό μέσω του τουρισμού (Βενετσανοπούλου, 2006).

Η τάση φυγής αντιπροσωπεύει την επιθυμία του ατόμου για πρόσκαιρη αλλαγή και αναζήτηση νέων εμπειριών, ξεφεύγοντας από το γνώριμο περιβάλλον και την καθημερινή ρουτίνα. Τέλος, η τάση για μίμηση προκαλεί άλλα άτομα να ταξιδέψουν, όταν ακούν αυτούς που έχουν ήδη ταξιδέψει, διαβάζουν γραπτές αφηγήσεις περιστατικών και ενημερώνονται γραπτά ή προφορικά για τα ήθη και έθιμα μιας χώρας (Βενετσανοπούλου, 2006).

### **3.3. Τα ΑΜΕΑ και η Τουριστική Βιομηχανία στην Ευρώπη**

Η τουριστική βιομηχανία στις χώρες της Ευρώπης εξακολουθεί να αναπτύσσεται με αλματώδη βήματα, τόσο σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο όσο και σε επίπεδο προσέλκυσης τουριστών από τρίτες χώρες, έξω από τα όρια της ευρωπαϊκής ηπείρου. Είναι γεγονός πως η Ευρώπη παραμένει ο κύριος τουριστικός προορισμός στον κόσμο και παρατηρείται επίσης μία έξαρση του ανταγωνισμού μεταξύ ολόκληρων χωρών ή περιοχών στον συγκεκριμένο τομέα. Σε συνδιασμό, οι δύο αυτοί παράγοντες έχουν συμβάλει αποφασιστικά στην επανεκτίμηση του ρόλου και της συμβολής του τουρισμού στην εθνική οικονομία και την απασχόληση.

Τα τελευταία χρόνια έχει επικρατήσει μία γενική τάση προς την παροχή επιπλέον τουριστικών υπηρεσιών, πέρα από την διαμονή, με στόχο την μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών, και αυτό είναι κάτι που έχει ως αποτέλεσμα την περαιτέρω αύξηση του ανταγωνισμού. Παράλληλα, την τελευταία δεκαετία παρατηρείται μία σημαντική αύξηση στην δημιουργία μεγάλων σε έκταση και αριθμό κλινών ξενοδοχείων. Τα ξενοδοχεία αυτά παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα για την φιλοξενία μεγάλων εκδηλώσεων, όπως συνέδρια, ημερίδες, εκθέσεις κ.λπ.

Οι ανάγκες σε παροχές και υπηρεσίες πολλών πληθυσμιακών ομάδων, όπως είναι οι ηλικιωμένοι και ακόμα περισσότερο οι άνθρωποι με αναπηρία, εξακολουθούν να

αντιμετωπίζονται ως ζητήματα χαμηλής προτεραιότητας ακόμα και σήμερα, και σε πολλές περιπτώσεις αγνοούνται παντελώς. Ο αριθμός των προσπελάσιμων ξενοδοχείων και των άλλων αντίστοιχων καταλυμάτων ανά την Ευρώπη είναι πολύ χαμηλός. Ακόμα και εκείνα που θεωρούνται προσπελάσιμα πολύ σπάνια καλύπτουν απολύτως τις ανάγκες των φιλοξενούμενων με αναπηρία ([www.europa.eu](http://www.europa.eu)).

Πρόσφατη έρευνα (2012) του Πανεπιστημίου του Surrey στην Αγγλία έχει δείξει ότι 127 εκατομμύρια Ευρωπαίοι πολίτες, ή το 27% του πληθυσμού της Ευρώπης, θα μπορούσε να επωφεληθεί από τον προσβάσιμο τουρισμό, και ότι αυτή η «κρυφή» βιομηχανία έχει αξία μεγαλύτερη από 80 δισεκατομμύρια Ευρώ τον χρόνο. Υπολογίζεται ότι το 10-20% των ευρωπαίων πολιτών, τα στοιχεία ποικίλουν από χώρα σε χώρα, έχει κάποιου είδους αναπηρία και τα ποσοστά αυτά αυξάνονται σταδιακά με την γήρανση του πληθυσμού ([www.europa.eu](http://www.europa.eu)).

Διάφορες άλλες έρευνες (που πραγματοποιούνται κατά καιρούς) για τον τουρισμό των ΑμεΑ στην Ευρώπη έχουν οδηγήσει στην συλλογή ορισμένων στοιχείων με αριθμούς για τον προσβάσιμο τουρισμό: άτομα με αναπηρίες στην ΕΕ – 50 εκατομμύρια, άτομα που έχουν ανάγκη υποδομή προσβασιμότητας στην ΕΕ – 127 εκατομμύρια (από τα οποία 46 εκατομμύρια είναι ΑμεΑ ηλικίας 16-64 και αρτιμελής άτομα άνω των 65 χρόνων), συνολικός τζίρος της αγοράς ΑμεΑ – μεγαλύτερος των 80 δισεκατομμυρίων Ευρώ τον χρόνο (κάτι που αναφέρεται επανειλημμένα). Το 70% των ατόμων με αναπηρία μπορούν και έχουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδέψουν, αλλά δεν είναι διαθετιμένοι να το κάνουν αν δεν βρουν προορισμούς που να ικανοποιούν τις ανάγκες τους (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXII- Τουρισμός, 2003).

Όσο αφορά την γήρανση του πληθυσμού στην ήπειρο, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα περισσότεροι ηλικιωμένοι που έχουν ανάγκη υποδομής προσβασιμότητας να ταξιδεύουν. Ενώ το 2000 τα άτομα άνω των 65 αποτελούσαν το 17% του πληθυσμού, ο αριθμός τους θα εκτοξευτεί στο 28% του πληθυσμού το 2040. Είναι και αυτοί οι άνθρωποι πιθανοί πελάτες, επισκέπτες ή κάτοικοι που χρειάζονται υποδομή προσβασιμότητας ([www.europa.eu](http://www.europa.eu)).

Το πρόβλημα της ελλιπούς πρόσβασης των τουριστικών καταλυμάτων από ανθρώπους με αναπηρία έχει αναγνωριστεί και επισημανθεί επισήμως από την Ευρωπαϊκή Ένωση από το 1990, έτος που ανακηρύχθηκε ως «Ευρωπαϊκό Έτος Τουρισμού». Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έτους Τουρισμού καταγράφηκαν διάφορα παραδείγματα καλής πρακτικής και απονεμήθηκαν βραβεία σε καταλύματα που απέδειξαν έμπρακτα ότι τα εμπόδια πρόσβασης μπορούν να ξεπεραστούν και ότι η τουριστική βιομηχανία έχει την δυνατότητα να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών με αναπηρία. Από το 1990 και μετά η Ευρωπαϊκή Ένωση, αναγνωρίζοντας τις σοβαρές ελλείψεις στον τομέα του προσπελάσιμου τουρισμού, έχει εκδώσει πλήθος συστάσεων προς τα κράτη - μέλη για την υιοθέτηση πολιτικών αποκατάστασης της προσπελασιμότητας των τουριστικών καταλυμάτων ([www.europa.eu](http://www.europa.eu)).



Το 2003, το οποίο ήταν και το ευρωπαϊκό έτος για άτομα με αναπηρία, στο Συμβούλιο Υπουργών Πολιτισμού της Ε.Ε. ψηφίστηκε ένα ψήφισμα με θέμα «Προσβασιμότητα ΑμεΑ στις Πολιτιστικές Υποδομές». Με το ψήφισμα αυτό δόθηκε νέα ώθηση στην καταπολέμηση των διακρήσεων προς τα ΑμεΑ και βελτιώθηκαν σημαντικά οι συνθήκες για τα άτομα με αναπηρίες σε πολλά σημεία, μεταξύ των οποίων και η προσβασιμότητα στα ταξίδια και στον τουρισμό. Κατά καιρούς αναπτύσσονται διάφορες, ιδιωτικές κατά βάση, πρωτοβουλίες προς αυτήν την κατεύθυνση, αλλά μέχρι σήμερα δεν έχει σημειωθεί ακόμα κάποια ιδιαίτερα μεγάλη πρόοδος στον συγκεκριμένο τομέα ([www.europa.eu](http://www.europa.eu)).

### **3.4 Τουρισμός για ΑμεΑ στην Ελλάδα**

Το γεγονός ότι η Ελλάδα είναι ένας από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο, δεν σημαίνει ότι και όλες οι τουριστικές υποδομές της είναι φιλόξενες για τους τουρίστες με κινητικά προβλήματα. Για αυτό το λόγο η πολιτεία οφείλει να αναπτύξει συγκεκριμένους μηχανισμούς πιστοποίησης της προσβασιμότητας των τουριστικών υποδομών της χώρας μας και να ελέγχει με συστηματικό τρόπο τις σχετικές προδιαγραφές. Ο κάθε πολίτης με κινητική αναπηρία πρέπει να έχει τη δυνατότητα να επιλέγει τον τουριστικό προορισμό της αρεσκείας του χωρίς να αμφιβάλλει για την ασφαλή πρόσβαση του σε αυτόν. Άλλωστε το δικαίωμα της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στον τουρισμό, αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα, το οποίο σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα ζωής των ατόμων με αναπηρία και τη δυνατότητα συμμετοχής στις κοινωνικές δραστηριότητες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXII- Τουρισμός, 2003).

Παρόλο που το δικαίωμα της πρόσβασης στον τουρισμό αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα των ατόμων με αναπηρία, (το οποίο σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα ζωής τους και τη δυνατότητα συμμετοχής τους σε κοινωνικές δραστηριότητες), ούτε η ελληνική Πολιτεία ούτε η πλειοψηφία των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών της χώρας μας δεν έχουν ακόμη αντιληφθεί την οικονομική και κοινωνική σημασία του προσβάσιμου τουρισμού. Αυτό πρέπει να αποτελεί τη βασική πλατφόρμα σχεδιασμού και ανάπτυξης των πάσης φύσεως τουριστικών υπηρεσιών και περιλαμβάνει την πλήρη αλυσίδα: μεταφορές, τουριστικούς προορισμούς, διαμονή και εστίαση, επικοινωνία / συναλλαγή και πληροφόρηση σε προσβάσιμες μορφές (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXII- Τουρισμός, 2003).

Οι ανάγκες σε παροχές και υπηρεσίες των ατόμων με αναπηρία, εξακολουθούν να αντιμετωπίζονται ως ζητήματα χαμηλής προτεραιότητας και σε πολλές περιπτώσεις αγνοούνται παντελώς. Ο αριθμός των προσπελάσιμων ξενοδοχείων και των άλλων αντίστοιχων καταλυμάτων ανά την Ευρώπη είναι πολύ χαμηλός, ενώ ακόμα και εκείνα που θεωρούνται προσπελάσιμα πολύ σπάνια καλύπτουν απολύτως τις ανάγκες των φιλοξενούμενων τουριστών με αναπηρία ([www.disabled.gr](http://www.disabled.gr)).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΑΜΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Στο κεφάλαιο αυτό καταγράφονται δημοσιοποιημένες έρευνες για την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τον τουρισμό ΑμεΑ στην Ελλάδα.

Σύμφωνα με το άρθρο της Αθανασιάδου (2015), “ο τουρισμός για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) παραμένει παραγνωρισμένος ως μορφή επιχειρηματικότητας στη χώρα μας, παρότι θα μπορούσε να συνεισφέρει σημαντικά στη διεύρυνση της αντίστοιχης αγοράς”. Οι αριθμοί εντυπωσιάζουν: 127.500.000 τουρίστες παγκοσμίως έχουν ανάγκη από προσβάσιμες υποδομές και 89.300.000 από αυτούς διαθέτουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδεύουν εκτός της χώρας τους για αναψυχή. Το μέγεθος της αγοράς τουρισμού για ΑμεΑ φθάνει τα 166 δισεκατομμύρια ευρώ. Φυσικά, ελάχιστο μέρος από τα χρήματα αυτά φθάνει στην Ελλάδα, όπου ως επιχειρηματική δραστηριότητα ο τουρισμός για ΑμεΑ παραμένει πλημμελής και κατά περίπτωση. Υπάρχουν ξενοδοχεία, χώροι πολιτισμού και ψυχαγωγίας που διαθέτουν στοιχειώδεις υποδομές για ανθρώπους με κινητικά προβλήματα ή προβλήματα όρασης, όμως ένα μεγάλο μέρος καταλυμάτων και αξιοθέατων παραμένουν αποκλεισμένα για τους ανθρώπους με αναπηρία.

Η Αθήνα, μετά τις βελτιώσεις στις υποδομές που έγιναν εν όψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, είναι αξιοπρεπής πόλη σε ό,τι αφορά την προσβασιμότητα και το ιστορικό κέντρο της είναι αρκετά φιλικό στα ΑμεΑ. Γενικά, όμως, για την Ελλάδα η εικόνα δεν είναι αυτή που θα περίμενε κανείς από μια χώρα της οποίας η βαριά βιομηχανία είναι ο τουρισμός. Στην πρωτεύουσα τα «σκήπτρα» σε θέματα προσβασιμότητας κρατούν οι χώροι πολιτισμού, με κορυφαίο το Μουσείο της Ακρόπολης, ενώ καλή βαθμολογία παίρνουν και τα ξενοδοχεία, κυρίως τα τεσσάρων και πέντε αστέρων, καθώς η προσβασιμότητα είναι μεταξύ των προϋποθέσεων για να λάβουν τα αστέρια. Μεγαλύτερο πρόβλημα εντοπίζεται στους χώρους εστίασης και στα καφέ, τα οποία συνήθως δεν διαθέτουν τις ειδικές τουαλέτες, ακόμη και όταν είναι δυνατή η προσέγγιση και η κίνηση των ΑμεΑ στο εσωτερικό.

Το τελευταίο χρονικό διάστημα η ομάδα του Greece4all καταρτίζει χάρτες με ειδικές προσβάσιμες διαδρομές στο ιστορικό κέντρο της ελληνικής πρωτεύουσας, ώστε ο τουρίστας με αναπηρία που θα επισκεφθεί την Αθήνα να μην ταλαιπωρηθεί, αλλά να απολαύσει τη

διαμονή του και να μπορέσει με άνεση και ευχαρίστηση να επισκεφθεί τα αξιοθέατα και να εκτιμήσει την ψυχαγωγία και την κουζίνα της πόλης (Αθανασιάδου,2015).

Στην ίδια κατεύθυνση κινείται και το άρθρο της Βασιλειάδου (2015) στο περιοδικό *think free /orinion magazine*, όπου παρουσιάζεται η γνώμη του Γιόχαν Νόρμπερτ Κράιτερ, εκπρόσωπο του συλλόγου παραπληγικών στη Γερμανία , σύμφωνα με την οποία υπάρχουν αρκετές ελλείψεις σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό στην χώρα μας, ωστόσο όπως αναφέρει ο ίδιος «η κατάσταση δεν είναι τόσο άσχημη». Κάποια παραδείγματα είναι, η πρόσβαση ΑμεΑ σε αρκετούς αρχαιολογικούς χώρους, σε παραλίες αλλά και σχετικές παροχές στην μετακίνηση αποσκευών στο μεγαλύτερο αεροδρόμιο της Ελλάδας, το Ελ.Βενιζέλος. Επιπλέον, σημειώνονται αξιόλογα βήματα στην μικρομεσαία επιχειρηματικότητα, από νέους, καινοτόμους επιχειρηματίες που στοχεύουν στην επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου στη χώρα μας αλλά και στην ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού.

Σύμφωνα με την ομάδα Prosvasis.co, υπάρχουν ελάχιστες πόλεις ή περιοχές που κάλλιστα θα μπορούσαν να αποτελέσουν υπόδειγμα προσβασιμότητας. Εδώ πρέπει να τονίσουμε ότι μια ράμπα δεν κάνει κάποιο σημείο προσβάσιμο. Ένα σημείο θεωρείται προσβάσιμο όταν πληρεί κάποιες προϋποθέσεις και διαθέτει ένα σύνολο υποδομών τόσο σε επίπεδο κτηρίων, όσο και σε δημόσιους χώρους όπως πλατείες και πεζοδρόμια. Χρειάζονται κατάλληλες διαστάσεις σε διαδρόμους, πεζοδρόμια, ανελκυστήρες και ράμπες. Επίσης μεγάλη έμφαση πρέπει να δίνεται και στη διασύνδεση των προσβάσιμων σημείων, καθώς ένα άτομο με αμαξίδιο θα πρέπει να μπορεί να πάει από το ένα σημείο στο άλλο. Π.χ. μια κατάλληλη θέση παρκαρίσματος ΑμεΑ πρέπει να επικοινωνεί με τα υπόλοιπα προσβάσιμα σημεία, αλλιώς δεν εξυπηρετεί το λόγο για τον οποίο φτιάχτηκε.

Μέσα από την έρευνα της ομάδας οι περιοχές που έχουν κάνει πρόοδο για την προσβασιμότητα ΑΜΕΑ είναι οι παρακάτω:

Στην πόλη της Κομοτηνής όπου έχει γίνει εξαιρετική πρόοδος, εξέλιξη που οφείλεται στο σύλλογο «περπατώ», ([perpato.gr](http://perpato.gr)) και αποτελεί την πόλη-πρότυπο σχετικά με την προσβασιμότητα, όπου πολλά άτομα με αμαξίδιο μετακομίζουν μόνιμα εκεί από άλλα σημεία της Ελλάδας, για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους. Τα πεζοδρόμια έχουν διαμορφωθεί με το κατάλληλο πλάτος και ράμπες με σωστή κλίση. Ορισμένα σημεία μαζικής εστίασης διαθέτουν κατάλληλη ράμπα στην είσοδο ενώ οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες έχουν προβλέψει για την πρόσβαση και όλα αυτά να συνοδεύονται από κατάλληλες θέσεις παρκαρίσματος ΑΜΕΑ. Επίσης στη Κω, έχει γίνει ικανοποιητική δουλειά καθώς υπάρχουν κατάλληλοι ποδηλατόδρομοι όπου μπορούν να κινούνται αμαξίδια, μια προσβάσιμη παραλία με κατάλληλες υποδομές και ένα σύνολο πέντε ξενοδοχείων τα οποία διαθέτουν κατάλληλα διαμορφωμένα δωμάτια για αναπηρικό αμαξίδιο. Επίσης συγκεκριμένα τουριστικά αξιοθέατα διαθέτουν κατάλληλη πρόσβαση.Και αρκετές ακόμα περιοχές, όπως τα Τρίκαλα, η Δράμα, η

Θεσσαλονίκη, η Κρήτη, κάνουν αξιόλογες προσπάθειες για την προσβασιμότητα ΑΜΕΑ ([www.checkin.trivago.gr/amea](http://www.checkin.trivago.gr/amea)).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η μεθοδολογία της έρευνας αναφέρεται στην πορεία, στις αρχές και στις διαδικασίες μέσω των οποίων προσεγγίζονται τα προβλήματα και αναζητούνται λύσεις. Με βάση τους Bodgan και Taylor (1975) οι μέθοδοι που ακολουθούνται, στηρίζονται περισσότερο στους στόχους που θέλουμε να φτάσουμε παρά στη θεωρία. Δηλαδή κάνει κάποιος υποθέσεις για το πώς θα ήθελε να είναι μία κατάσταση κι έχοντας ως στόχο αυτό ακολουθεί μια ορισμένη μέθοδο έρευνας.

#### 5.1 Είδη έρευνας

Πολλοί τρόποι κατηγοριοποίησης των ειδών έρευνας έχουν προταθεί κατά καιρούς. Ενδεικτικά έχουμε την κατηγοριοποίηση, με βάση τα παρακάτω χαρακτηριστικά (Ανδριώτης, 2005). :

**Το σκοπό της πληροφόρησης:** Αφορά το σκοπό για τον οποίο γίνεται η έρευνα και το είδος της πληροφορίας που πρέπει να συλλεχθεί προς αυτή την κατεύθυνση.

**Τον πληθυσμό:** Τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που έχει ένας πληθυσμός, τον οποίο αφορά η έρευνα π.χ εσωτερικές έρευνες (στο προσωπικό μιας εταιρείας).

**Τη μέθοδο συλλογής στοιχείων** (πρωτογενών και δευτερογενών): Δηλαδή κατά πόσο τα στοιχεία αυτά είναι ήδη καταγεγραμμένα με κάποιο τρόπο σε αρχεία, βιβλιογραφία κλπ, στην οποία περίπτωση αναφερόμαστε σε δευτερογενή συλλογή στοιχείων, ή εάν η συλλογή στοιχείων γίνεται μέσα από έρευνες, μελέτες που στόχο έχουν τη συλλογή πληροφορίας που αφορά ένα συγκεκριμένο σκοπό έρευνας.

**Ποσοτική/Ποιοτική έρευνα:** Η ποσοτική έρευνα πραγματοποιείται με βάση τη στατιστική και τη θεωρία των πιθανοτήτων και θεωρείται μια έρευνα ακρίβειας, λόγω των μετρήσεων. Ακόμη, σημαντικό χαρακτηριστικό της αποτελεί η δυνατότητα της πρόβλεψης.

Η ποιοτική έρευνα από την άλλη πλευρά, επιτυγχάνεται με τη χρήση τεχνικών, όπως η μελέτη περίπτωσης, οι συνεντεύξεις σε βάθος και οι ομάδες συζήτησης (focus group) και μελετάει της

συμπεριφοράς του καταναλωτή, τη στάση του, τις ανάγκες του. Η πιο συνήθης κατηγοριοποίηση που εφαρμόζεται είναι αυτή της ποσοτικής-ποιοτικής και αυτής της μεθόδου συλλογής στοιχείων ( πρωτογενής-δευτερογενής).

Η ποσοτική έρευνα είναι αναπόσπαστο κομμάτι της επιστήμης των Μαθηματικών και συγκεκριμένα του κλάδου της επιχειρηματικής στατιστικής, η οποία μέσω της χρήσης ποσοτικών μεθόδων μπορεί να μετρήσει, να καταγράψει ,να αποτυπώσει, να αναλύσει και τέλος να διεξάγει συμπεράσματα για επιλεγμένο τμήμα του πληθυσμού που εξετάζει δηλαδή για το δείγμα. Τα εργαλεία που χρησιμοποιεί η ποσοτική έρευνα αγοράς είναι (Ανδριώτης, 2005):.

- Δημοσκοπήσεις (surveys)
- Πειράματα και παρατήρηση (experiments-observation)
- Δομημένα ερωτηματολόγια (questionnaire)
- Μεθόδους δειγματοληψίας με πιθανότητες (probability sampling) Το ζητούμενο από τις ποσοτικές έρευνες είναι η διαπίστωση στατιστικά σημαντικών σχέσεων.

Η ποιοτική έρευνα, σε αντίθεση με την ποσοτική δε χρησιμοποιεί μέτρα ποσοτικής προσέγγισης, αντίθετα χρησιμοποιεί μεθόδους όπως:

- Μελέτες περιπτώσεων ( case study)
- Συνεντεύξεις (Interviews) Ομάδες συζήτησης (focus groups)
- Προσωπικές εμπειρίες κ. α

Στην ποιοτική έρευνα ο ερευνητής χρησιμοποιεί μεθόδους της κλινικής ψυχολογίας, ώστε να έρθει σε επαφή με τους ανθρώπους, για να κατανοήσει τις ανάγκες τους, τα προβλήματα τους, τις εμπειρίες τους, έτσι ώστε ο ερευνητής να γίνει ο διάυλος που θα μετατρέψει τις συζητήσεις, τις καταθέσεις εμπειριών σε πολύτιμες πληροφορίες σχέση με το σκοπό της έρευνας. Οι μέθοδοι αυτές, τόσο η ποσοτική μέθοδος όσο και η ποιοτική έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, τα οποία παρουσιάζονται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα:

<u>ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ</u>	<u>ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ</u>	<u>ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ</u>
<b>Είδος ερωτήσεων</b>	Μεγάλη εμβάθυνση	Περιορισμένη
<b>Μέγεθος δείγματος</b>	Μικρό	Μεγάλο
<b>Πληροφορίες από κάθε άτομο που ερωτάται</b>	Πολλές	Περιορισμένες
<b>Διαχείριση</b>	Απαιτεί το άτομο που θα διενεργήσει τη συνέντευξη να διαθέτει ειδικές δεξιότητες	Απαιτούνται λιγότερες ειδικές δεξιότητες
<b>Είδος ανάλυσης Εξαρτήματα</b>	Υποκειμενική, διερμηνευτική, Κασετόφωνα, προβολές βίντεο, εικόνες, καθοδήγηση συνομιλίας	Στατιστική, Περιεκτική Ερωτηματολόγια, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τυπωμένες αναφορές
<b>Ικανότητα αντιγραφής</b>	Χαμηλή	Υψηλή
<b>Εξειδίκευση του ερευνητή</b>	Ψυχολογική, κοινωνιολογική, κοινωνική ψυχολογία, καταναλωτική συμπεριφορά, μάρκετινγκ έρευνα μάρκετινγκ	Στατιστική, μοντέλα λήψης απόφασης, συστήματα υποστήριξης απόφασης, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, έρευνα μάρκετινγκ
<b>Είδος έρευνας</b>	Εξερευνητική	Περιγραφική ή αιτιολογική

Πηγή: Ανδριώτης, Κ (2005). Σημειώσεις μαθήματος Τουριστικού Μάρκετινγκ, ΤΕΙ Κρήτης

Ένας άλλος τρόπος ταξινόμησης των μεθόδων της έρευνας είναι σύμφωνα με τις πηγές συλλογής των στοιχείων. Η ταξινόμηση γίνεται ως εξής :

**Δευτερογενής Έρευνα:** Στηρίζεται στη συλλογή πληροφοριών που είναι ήδη διαθέσιμες τη στιγμή που ξεκινάει η έρευνα αγοράς. Τέτοιες πληροφορίες μπορούμε να αντλήσουμε από:

- Εσωτερικά αρχεία μιας εταιρείας ή οργανισμού: από τα αρχεία, το προσωπικό (συνεντεύξεις αρμοδίων προσώπων) κ.α.

- Εξωτερικά αρχεία. Πρόκειται για πηγές που βρίσκονται στο εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας, όπως για παράδειγμα νομαρχίες, επιμελητήρια, (στατιστικά στοιχεία), διαδίκτυο (έρευνες, μελέτες), βιβλιοθήκες (βιβλιογραφία, αρθρογραφία) κ.α.

Οι τρόποι με τους οποίους μπορούμε να συγκεντρώσουμε τα δευτερογενή στοιχεία είναι η επιτόπια κατάρτιση ενός καταλόγου με τα απαραίτητα δευτερογενή στοιχεία, τα οποία θα αναζητηθούν. Έπειτα, η δεύτερη μέθοδος αναζήτησης στοιχείων είναι αυτή της πρόληψης. Δηλαδή ο ερευνητής έχει από πριν δημιουργήσει και ταξινομήσει αρχεία με διαφορετικές πληροφορίες, τις οποίες μπορεί να τις χρησιμοποιήσει άμεσα τη στιγμή που θα τις χρειαστεί. Πρωτογενής έρευνα είναι η διαδικασία στην οποία καταλήγει ένας ερευνητής όταν οι πληροφορίες από τη δευτερογενή έρευνα δεν είναι αρκετές για το ερευνητικό του κομμάτι. Οπότε διεξάγει μια έρευνα ώστε να αποκομίσει νέες πληροφορίες για θέματα που τον απασχολούν. Τρόποι με τους οποίους μπορεί να συλλέξει τέτοια πρωτογενή στοιχεία είναι η χρήση ερωτηματολογίου, συνεντεύξεις σε βάθος, μέθοδος της παρατήρησης, πειραματισμός, δημοσκοπήσεις.

Τελειώνοντας, αξίζει να σημειωθεί, ότι κατά τη διάρκεια μιας έρευνας πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή σε κάποια θέματα, ώστε να αποφευχθούν σφάλματα τα οποία θα μας οδηγήσουν σε λανθασμένα συμπεράσματα. Τέτοια θέματα είναι η σωστή μέθοδος δειγματοληψίας, ο καλός σχεδιασμός επικοινωνίας με τα άτομα του δείγματος (για να αποφευχθεί η μη ανταπόκριση), η προσεκτική συλλογή των στοιχείων (απαντήσεις οι οποίες θα ανταποκρίνονται σε αυτά που πραγματικά πιστεύουν ώστε να μην αλλοιωθεί η πληροφόρηση), η ορθή και αμερόληπτη ανάλυση και ερμηνεία των στοιχείων, ο σωστός υπολογισμός των στατιστικών μετρήσεων κ. α (Χρήστου, 1999).

### **5.1.1 Σκοπός της έρευνας**

Σκοπός της παρούσας έρευνας, είναι η διερεύνηση του βαθμού στον οποίο η πόλη του Ηρακλείου Κρήτης μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των τουριστών ΑμεΑ, δηλαδή στο κατά πόσο υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές στην πόλη του για την υποδοχή και φιλοξενία των τουριστών – ΑΜΕΑ. Πιο συγκεκριμένα της στην παρούσα μελέτη διερευνάται η εικόνα των ατόμων αυτών για την πόλη του Ηρακλείου, μέσα από τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ σε σχέση με τις υπάρχουσες υποδομές της πόλης και τις αντίστοιχες υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Τα ερευνητικά ερωτήματα επομένως μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

(α) Υπάρχουν κατάλληλες υποδομές μετακίνησης και διαμονής για τους τουρίστες ΑμεΑ;



(β) Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ στο Ηράκλειο Κρήτης σε σχέση τόσο με τις υπάρχουσες υποδομές όσο και με την παροχή των υπηρεσιών;

(γ) Ποιες βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν ώστε να θεωρηθεί η πόλη του Ηρακλείου πιο φιλόξενη και πιο κατάλληλη για τουρισμό ΑμεΑ;

## 5.2. Σχεδιασμός της έρευνας

### ο **Ανάπτυξη ερωτηματολογίου**

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο και η δομή του ερωτηματολογίου αποτελεί το σημαντικότερο παράγοντα επιτυχίας μιας έρευνας.

Οι βασικές αρχές για την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου περιλαμβάνουν τα εξής (Javaux, 2000):

- Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι απλό, ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα κατανόησης από την πλευρά των τουριστών και ειδικά όταν απευθύνεται σε μια ειδική ομάδα όπως είναι οι τουρίστες – ΑΜΕΑ.

- Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει πρέπει να είναι συγκεκριμένες, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα δημιουργίας σύγχυσης.

- Η δομή του ερωτηματολογίου πρέπει να καθιστά εύκολη τη συμπλήρωσή του, ώστε αφενός να μεγιστοποιείται η ανταπόκριση των τουριστών και αφετέρου να διασφαλίζεται η εγκυρότητα της συλλεγόμενης πληροφορίας (Javaux, 2000).

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ι της εργασίας και περιλαμβάνει τα εξής βασικά μέρη: (α) Δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου, (β) γενικές πληροφορίες που αφορούν στον τρόπο μετακίνησής του και (γ) βαθμός ικανοποίησης από τις υποδομές μεταφοράς και μετακίνησης και από τη διαμονή στην ευρύτερη περιοχή του Ηρακλείου Κρήτης.

Η σύνθεση του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε σε περιβάλλον Microsoft Word με χρήση μακροεντολών και αυτόματων πεδίων επιλογής, για να είναι απόλυτα φιλική η συμπλήρωσή του από τους ερωτηθέντες.

Οι λόγοι για τους οποίους επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο αντί των συνεντεύξεων είναι εύλογοι, καθώς πρόκειται για σχετικά μεγάλο αριθμό δείγματος από την συγκεκριμένη κατηγορία ατόμων. Επίσης η έρευνα αφορά στην απλή καταγραφή απόψεων χωρίς να αναζητά τα βαθύτερα αίτια και τους λόγους για τους οποίους συμβαίνει κάποιο γεγονός, οπότε και θα χρειαζόταν μια έρευνα σε βάθος μέσω μιας ποιοτικής μεθόδου (π.χ.

συνέντευξης). Ένα άλλο ζήτημα είναι ότι ο αριθμός των ερωτήσεων ήταν σχετικά μεγάλος, οπότε θα υπήρχε πολύ μεγαλύτερο πρόβλημα χρόνου για τη διεξαγωγή της έρευνας μέσω συνεντεύξεων, εκτός του ότι θα περιορίζονταν το δείγμα.

Ένας άλλος παράγοντας υπέρ των ερωτηματολογίων είναι ότι αυτά περιορίζουν τη μεροληψία, που μπορεί να υπεισέλθει εύκολα στις συνεντεύξεις όπου υπάρχει ο προσωπικός παράγοντας.

#### ο **Δειγματοληψία**

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνθηκε η έρευνα αποτελείται από το σύνολο των επισκεπτών του Ηρακλείου που ανήκουν στην κατηγορία ΑΜΕΑ. Ο πληθυσμός αυτός αφορά λοιπόν τους τουρίστες- ΑΜΕΑ, που έχουν έρθει στο νησί χρησιμοποιώντας μία από τις κύριες πύλες εισόδου, όπως το αεροδρόμιο (κυρίως τακτικές πτήσεις εσωτερικού/εξωτερικού) και το λιμάνι. Ωστόσο, επειδή η συντριπτική πλειοψηφία των τουριστών ΑμεΑ (σχεδόν στο σύνολό τους) έρχεται στο νησί αεροπορικώς, η έρευνα διεξήχθη στο αεροδρόμιο. Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε είναι αυτή της ευκολίας (convenience sampling). Οι λόγοι επιλογής αυτής της μεθόδου συνδέονται με το γεγονός ότι η πρόσβαση στο χώρο αναχώρησης των τουριστών μπορούσε να γίνει μόνο συγκεκριμένες ώρες και ημέρες κατά τις οποίες η ερευνήτρια είχε πρόσβαση και μόνο για όσο χρόνο επέτρεπαν οι βασικές της εργασιακές υποχρεώσεις στο αεροδρόμιο.

#### ο **Διεξαγωγή Έρευνας**

Η διαδικασία της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε μέσω προσωπικής επαφής στους χώρους αναχώρησης των επισκεπτών του αεροδρομίου Ν. Καζαντζάκης του Ηρακλείου (συμπλήρωση του ερωτηματολογίου στις πύλες εξόδου λίγο πριν την αναχώρηση των επισκεπτών). Για την έρευνα αυτή μοιράστηκαν 150 ερωτηματολόγια με 26 ερωτήσεις (25 ερωτήσεις κλειστού τύπου, και μια ερώτηση ανοιχτού τύπου), από τα οποία συμπληρώθηκαν πλήρως τα 120, ποσοστό ανταπόκρισης στην έρευνα 80%. Η διεξαγωγή της έρευνας διήρκησε πέντε μήνες, από τον Ιούνιο έως τον Οκτώμβριο του 2015, δηλαδή κάλυψε το σύνολο σχεδόν της κύριας τουριστικής περιόδου του νησιού.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με τη χρήση του προγράμματος Microsoft Excel 2010 και ειδικότερα τη στατιστική ανάλυση και τη διαγραμματική απεικόνιση που προσφέρεται από το συγκεκριμένο λογισμικό. Βασικό εργαλείο ανάλυσης αποτέλεσε η περιγραφική στατιστική η οποία προσφέρει πλήθος ενδεδειγμένων δεικτών για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας.

### 5.3 Περιορισμοί της έρευνας

Η συλλογή των απαντήσεων συνάντησε αρκετές δυσκολίες, καθώς η διεξαγωγή της έρευνας απευθυνόταν σε άτομα με ανάγκες, όπως άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής, νοητικές δυσκολίες καθώς και κινητικές δυσκολίες, με αποτέλεσμα ο βαθμός δυσκολίας στην επικοινωνία να διογκώνεται ανάλογα και με το εκάστοτε πρόβλημα.

Επίσης η διαφορά της γλώσσας αποτέλεσε ακόμα ένα πρόβλημα καθώς αρκετά από τα άτομα που συναντήσαμε δεν γνώριζαν την αγγλική γλώσσα έτσι ώστε το δείγμα μας να περιορίζεται ακόμη περισσότερο, με συνέπεια να αυξάνεται και το χρονικό διάστημα περισυλλογής των στοιχείων.

Τέλος, η διεξαγωγή της έρευνας έλαβε χώρα κατά τη χρονική περίοδο που η ερευνήτρια εργαζόταν στο αεροδρόμιο Ηρακλείου οπότε και έπρεπε να λαμβάνει σχετική άδεια από την υπηρεσία σε ώρα εργασίας, συνεπώς ήταν δύσκολο να αφιερωθεί πολύς χρόνος ειδικά στις ώρες αιχμής και κυρίως κατά την υψηλή τουριστική περίοδο (Ιούλιος-Σεπτέμβριος).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Στο κεφάλαιο αυτό θα περιγραφούν και θα σχολιαστούν τα ευρήματα τα οποία προέκυψαν από την πρωτογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 120 τουρίστες-ΑΜΕΑ του Ηρακλείου Κρήτης.

Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται οι συχνότητες όλων των απαντήσεων του ερωτηματολογίου της έρευνας.

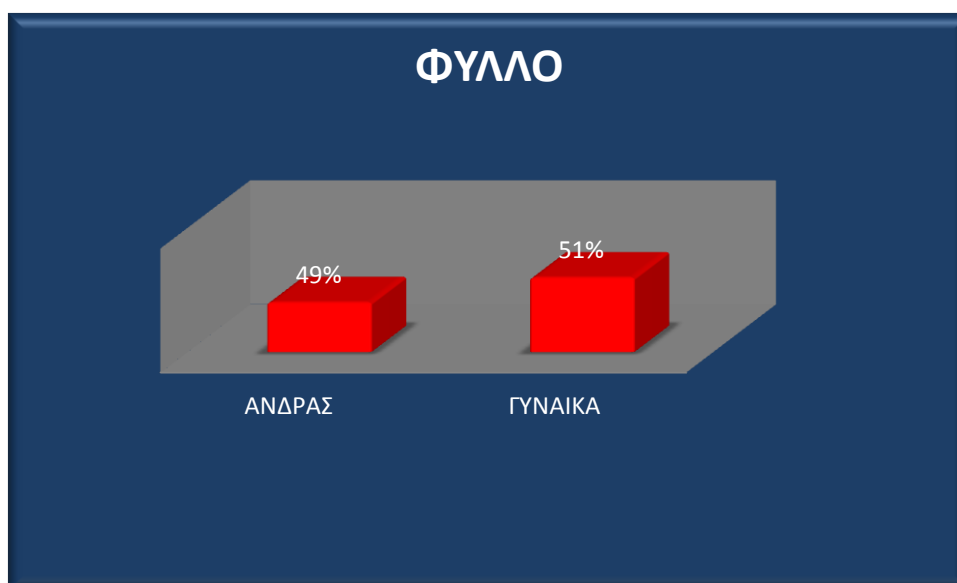
Αρχικά παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά του δείγματος, δηλαδή τα δημογραφικά στοιχεία.

#### ***Δημογραφικά στοιχεία***

Το βασικό προφίλ του δείγματος των τουριστών, όπως παρουσιάζεται στα διαγράμματα 1-4, προσδιορίζεται με βάση το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα ενώ αναφέρεται και η μορφή αναπηρίας που τους κατατάσσει στην κατηγορία ΑΜΕΑ και είναι και ο λόγος που χρειάζονται βοήθεια στην μετακίνηση τους.

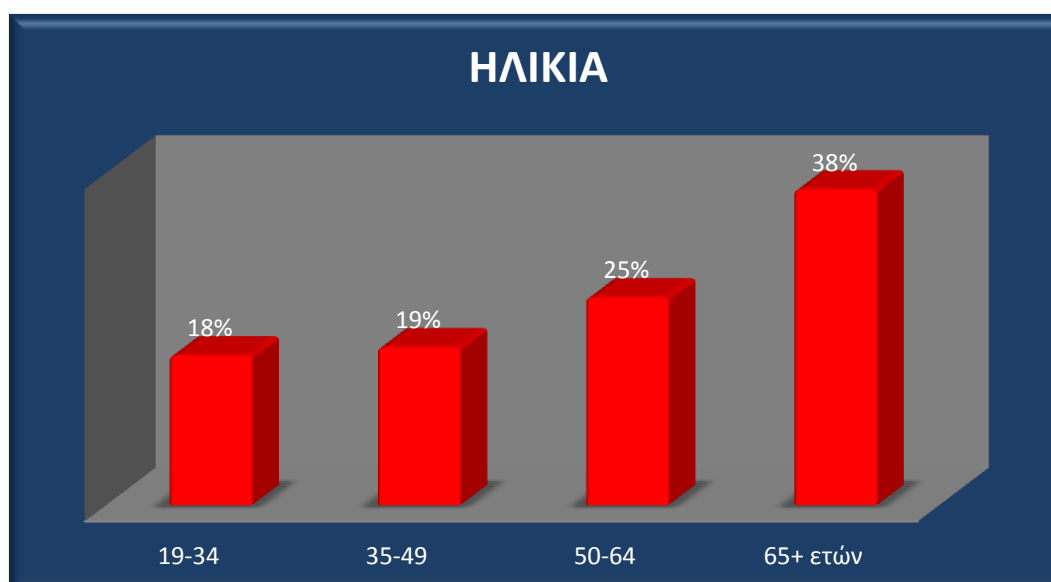
Το τελικό δείγμα, μετά τον έλεγχο εγκυρότητας των ερωτηματολογίων, αποτελείται από 120 ερωτηματολόγια και είναι σχεδόν ισοκαταμεμημένο στα 2 φύλα (49% άνδρες και 51% γυναίκες), όπως φαίνεται παρακάτω στο διάγραμμα 1.

**Διάγραμμα 1. Κατανομή δείγματος ανά φύλο**



Η πλειοψηφία του δείγματος περιλαμβάνει τουρίστες –ΑΜΕΑ ηλικίας άνω των 50 ετών (63% του δείγματος), ενώ σημαντική είναι και η παρουσία τόσο των μικρότερων ηλικιών, αφού το 18% του δείγματος αφορά τουρίστες-ΑΜΕΑ από 19-34 ετών και το 19% που αφορά ηλικίες από 35-49 ετών (διάγραμμα 2).

**Διάγραμμα 2. Κατανομή δείγματος ανά ηλικία**



Σχετικά με την εθνικότητα, θα πρέπει να τονισθεί ιδιαίτερα η μεγάλη διασπορά του δείγματος στις διαφορετικές εθνικότητες, αν και το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (ένας στους τρεις) αφορά τουρίστες –ΑΜΕΑ από την Αγγλία, και ακολουθούν 14% από την Γαλλία, 13%

από την Ρωσία, 12% από την Ολλανδία, 11% από την Ιταλία, ενώ 8% προέρχεται από την Γερμανία, και την Τσεχία (διάγραμμα 3).

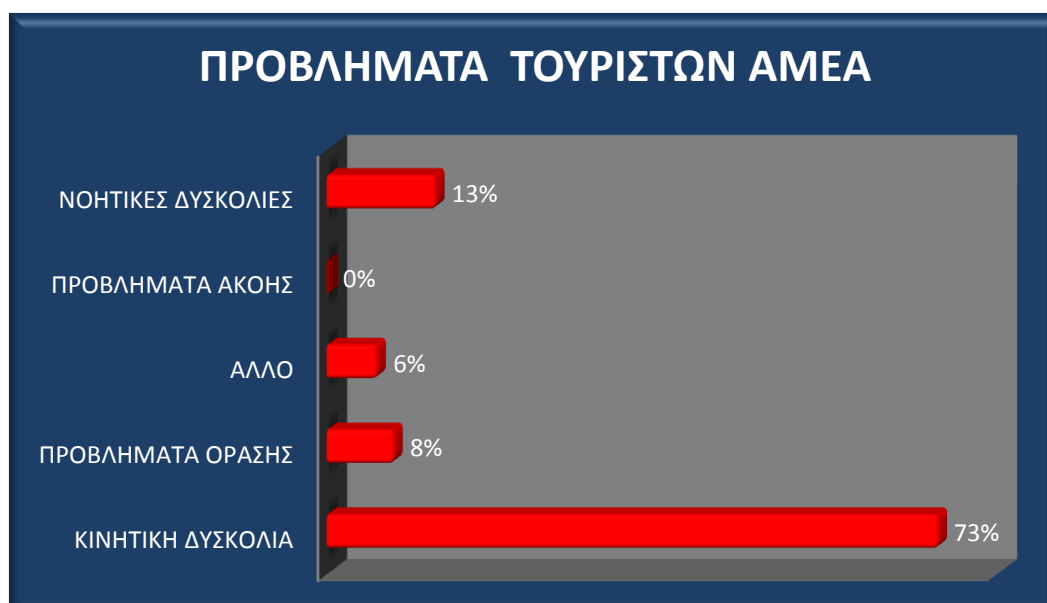
**Διάγραμμα 3. Κατανομή δείγματος ανά εθνικότητα**



Τέλος, στο μέρος του ερωτηματολογίου που αφορούσε τα προσωπικά στοιχεία του ερωτώμενου, διευκρινίζεται η μορφή δυσκολίας των τουριστών – ΑΜΕΑ, η οποία είναι και ο λόγος που χρειάζονται βοήθεια στην μετακίνηση τους.

Στο ερώτημα αυτό η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, δηλαδή το 73% ανέφερε ότι ο λόγος που χρειάζονται βοήθεια στη μετακίνηση τους είναι οι κινητικές δυσκολίες, ενώ το 13% ανέφερε τις νοητικές δυσκολίες και το 8% του δείγματος δήλωσε τα προβλήματα όρασης (διάγραμμα 4).

**Διάγραμμα 4. Καθορισμός Προβλημάτων –δυσκολιών των τουριστών ΑΜΕΑ**



## Γενικές πληροφορίες

Προχωρώντας στις γενικές πληροφορίες αναφορικά με τα στοιχεία του ταξιδιού, όσον αφορά το ποσοστό των τουριστών-ΑΜΕΑ που επισκέπτονταν πρώτη φορά την Κρήτη αγγίζει το 60%, ενώ αυτοί που έχουν επισκεφθεί ξανά το νησί αποτελούν το 40% του δείγματος (διάγραμμα 5).

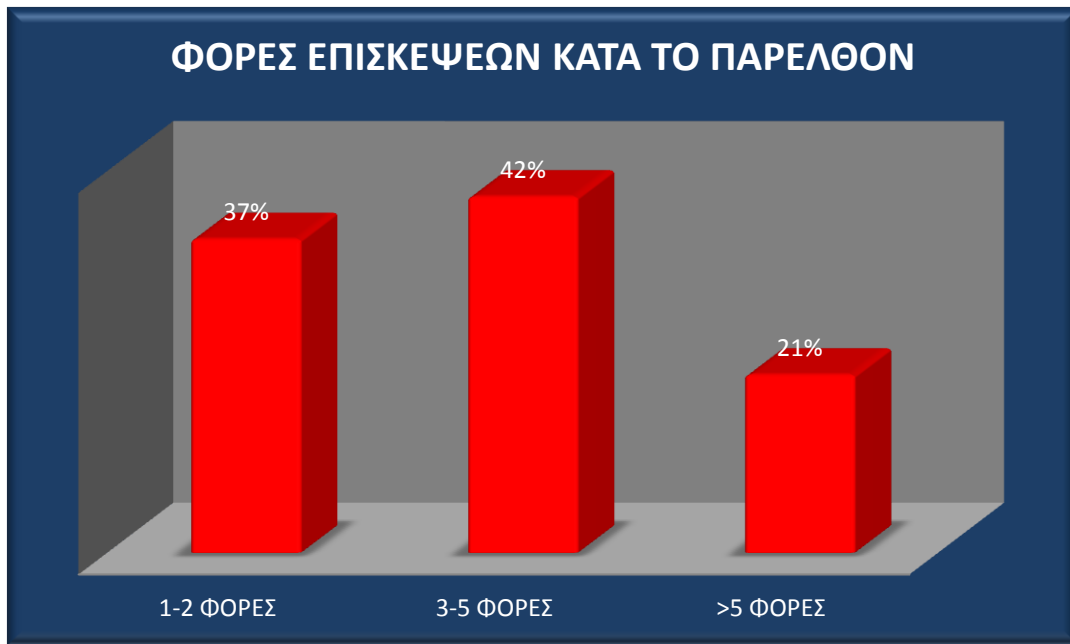
Διάγραμμα 5. Πρώτη επίσκεψη στην Κρήτη



Από αυτούς που είχαν επισκεφθεί το νησί στο παρελθόν, το 42% δήλωσε ότι είχε επισκεφθεί την Κρήτη 3 έως 5 φορές ένα ποσοστό της τάξης του 37% ανέφερε 1-2 φορές και τέλος ένας στους πέντε ( 21%) είχε επισκεφθεί την Κρήτη πάνω από 5 φορές όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 6.

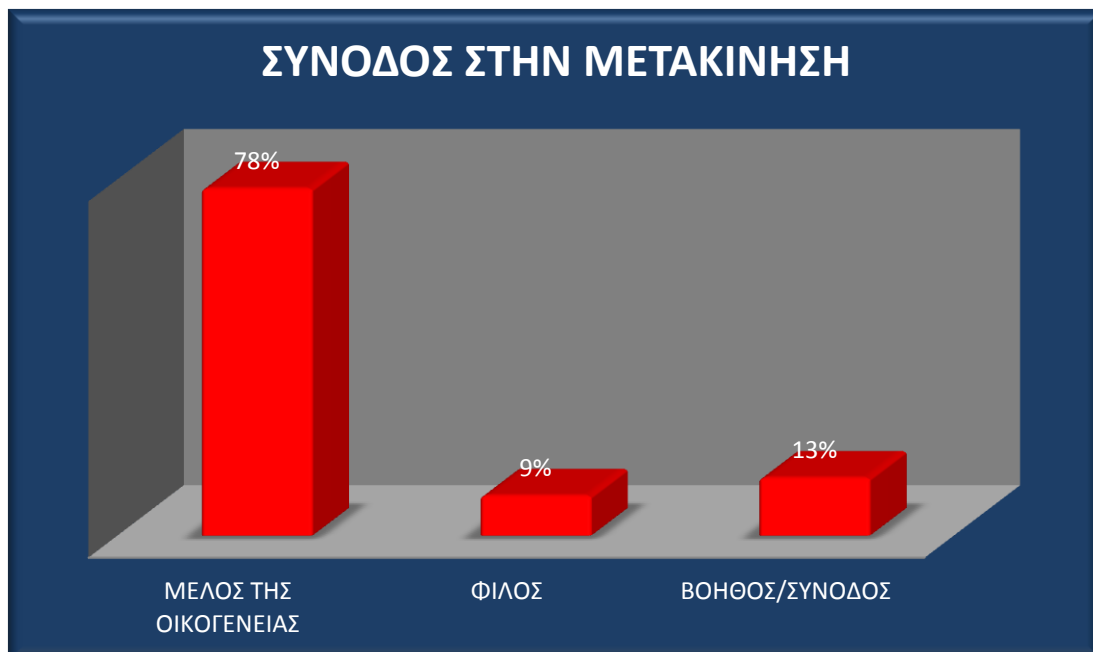
Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν καταρχήν ότι ένα αρκετά ικανοποιητικό ποσοστό (21%) του δείγματος εμφανίζεται ιδιαίτερα αφοσιωμένο, επιλέγοντας την Κρήτη για τις διακοπές του.

**Διάγραμμα 6. Επισκέψεις κατά το παρελθόν**



Όσον αφορά την σύνθεση των ατόμων που συνοδεύει τους τουρίστες – ΑΜΕΑ, η πλειοψηφία του δείγματος δηλαδή το 78% ανέφερε ότι συνοδεύεται από μέλος της οικογένειας, το 13% από βοηθό-συνοδό και ένα ποσοστό 9% του δείγματος δήλωσε ότι συνοδός του ήταν κάποιος φίλος (διάγραμμα 7).

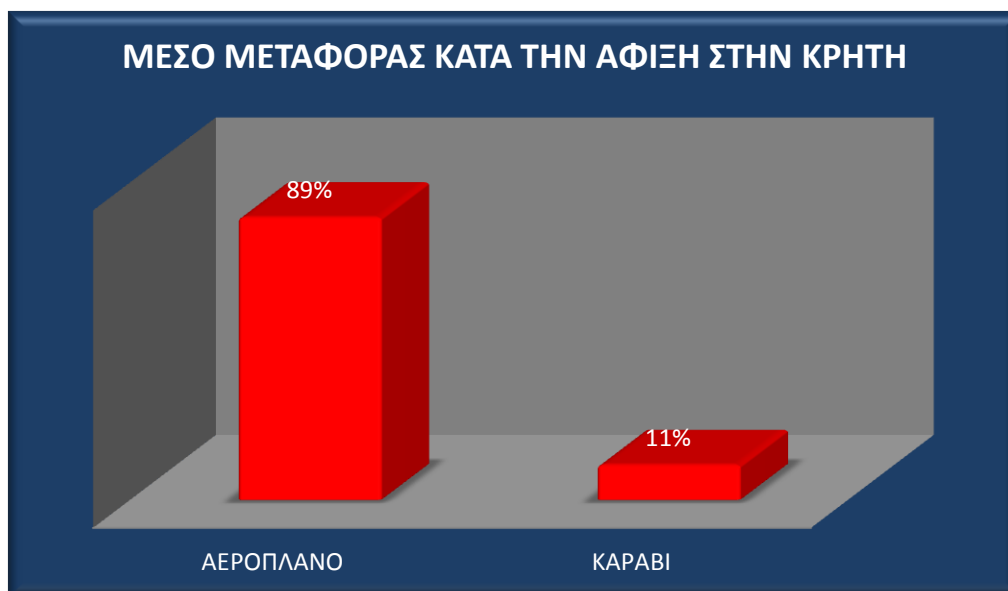
**Διάγραμμα 7. Συνοδός των τουριστών-ΑΜΕΑ κατά την μετακίνηση**





Τέλος αναφορικά με το μέσο μεταφορά που χρησιμοποίησαν οι τουρίστες –ΑΜΕΑ για την άφιξη τους στην Κρήτη σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 89% του δείγματος χρησιμοποίησε το αεροπλάνο, ενώ μόλις ένα ποσοστό 11% το καράβι.

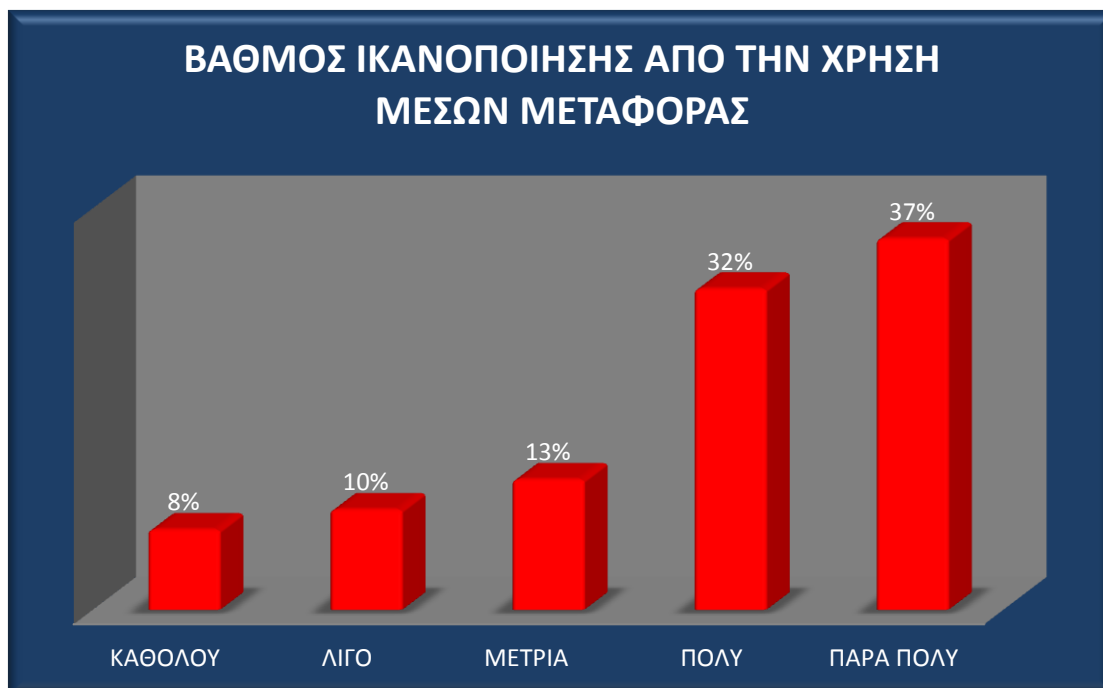
**Διάγραμμα 8. Μέσο μεταφοράς που χρησιμοποιήθηκε κατά την άφιξη**



Στην συνέχεια, στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών –ΑΜΕΑ κατά τη μετακίνηση και τη διαμονή τους στην ευρύτερη περιοχή του Ηρακλείου Κρήτης

Αρχικά, σε ότι αφορά στο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που έλαβαν οι τουρίστες – ΑΜΕΑ από τα παραπάνω μέσα μεταφοράς (βλέπε διάγραμμα 8) δηλαδή το αεροπλάνο και το καράβι, με βάση τα αποτελέσματα περίπου 7 στους 10 δήλωσαν πάρα πολύ ή πολύ ικανοποιημένοι, ένα ποσοστό της τάξης του 13% ανέφερε μέτρια επίπεδα ικανοποίησης, ενώ ένα 18, δηλαδή λιγότεροι από 2 στους 10 εμφανίστηκαν λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι. Σε γενικές γραμμές όμως, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 9, οι τουρίστες ΑΜΕΑ είναι ικανοποιημένοι από την χρήση των μέσων μεταφορών (αεροπλάνο και καράβι) κατά την άφιξη τους στην Κρήτη.

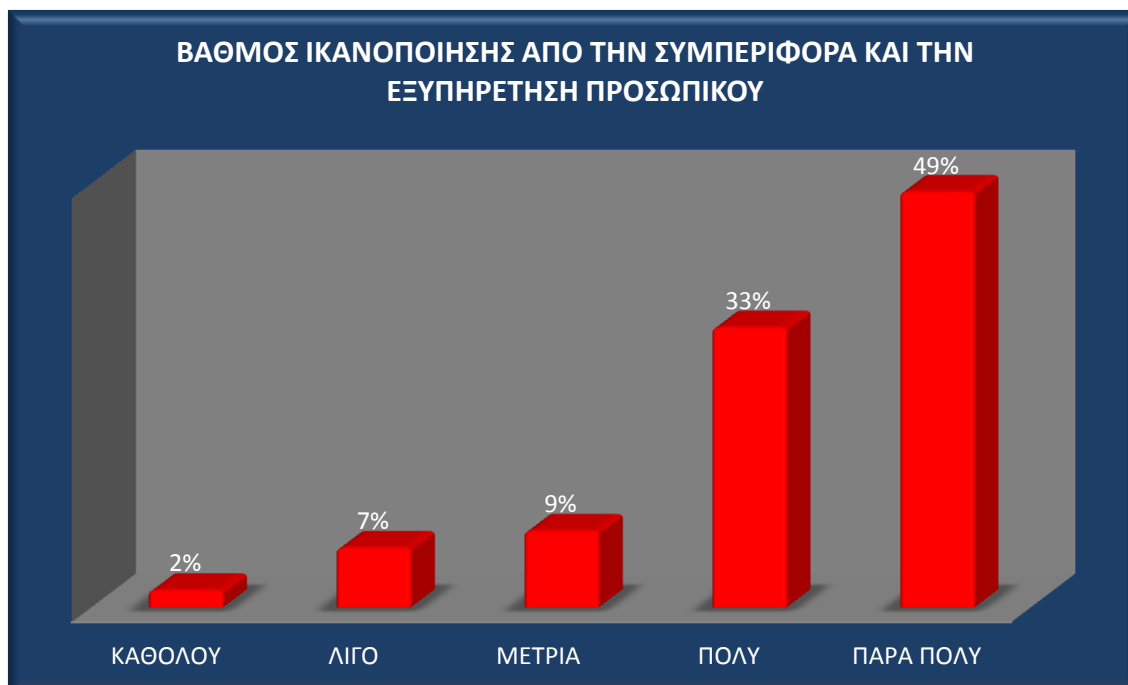
**Διάγραμμα 9. Βαθμός ικανοποίησης των τουριστών ΑΜΕΑ από την χρήση μέσων μεταφοράς( αεροπλάνο και καράβι)**



Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης των τουριστών –ΑΜΕΑ από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού στα παραπάνω μέσα μεταφοράς (αεροπλάνο και καράβι), οι επισκέπτες στη συντριπτική τους πλειοψηφία (82%) δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι ένα ποσοστό του 2% δήλωσε καθόλου ικανοποιημένο όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 10.

Σε γενικές γραμμές διαπιστώνουμε ότι οι τουρίστες –ΑΜΕΑ δηλώνουν εμφανή ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση και στην συμπεριφορά του προσωπικού κατά την χρήση των μέσων μεταφοράς που αναφέρθηκαν παραπάνω.

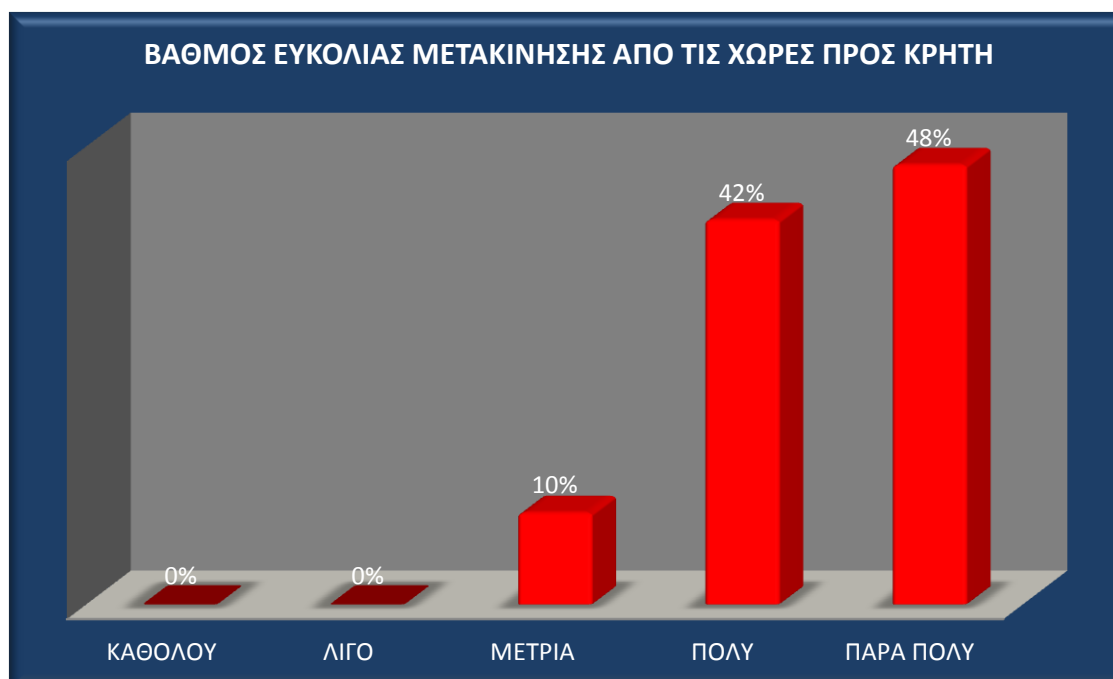
**Διάγραμμα 10. Βαθμός ικανοποίησης των τουριστών-ΑΜΕΑ από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού κατά την χρήση των μέσων μεταφορών (αεροπλάνο – καράβι).**



Στη συνέχεια της έρευνας ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να χαρακτηρίσουν το βαθμό ευκολίας της μετακίνησης του από την χώρα τους μέχρι το νησί της Κρήτης.

Και είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό το γεγονός ότι ένας σημαντικός αριθμός τουριστών-ΑΜΕΑ θεωρεί την μετακίνηση του προς την Κρήτη από την χώρα τους πάρα πολύ εύκολη σε ποσοστό της τάξης του 48%, πολύ εύκολη το 42% του δείγματος των τουριστών-ΑΜΕΑ, και τέλος ένα ποσοστό της τάξης του 10% των ερωτώμενων την χαρακτήρισε μέτρια εύκολη, (διάγραμμα 11).

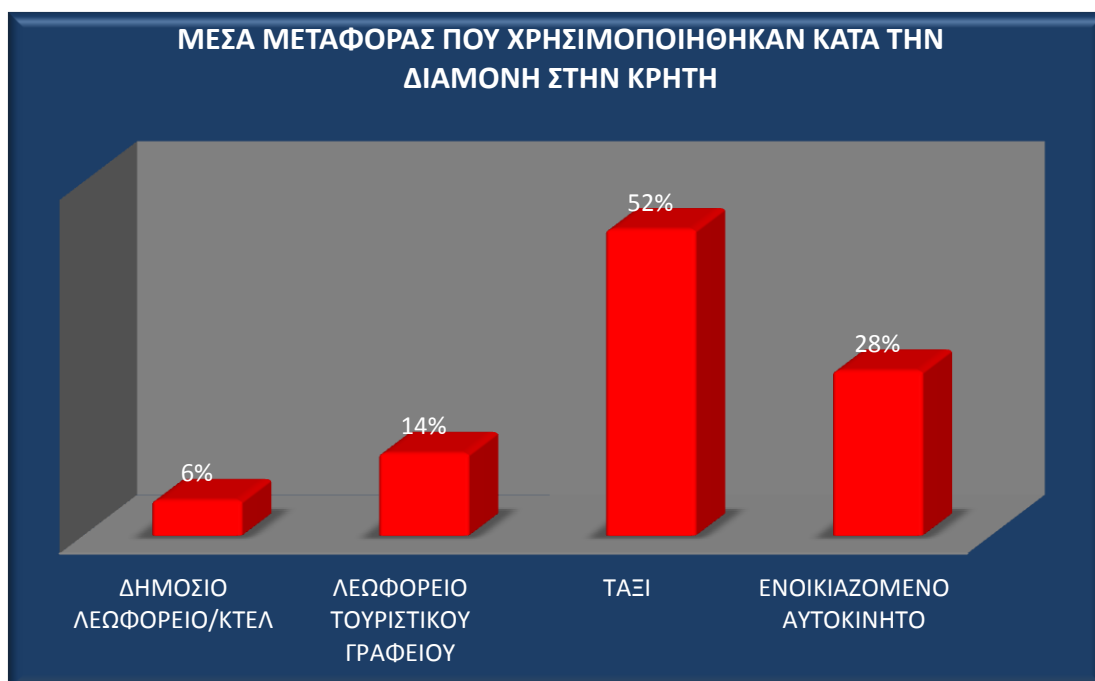
**Διάγραμμα 11. Βαθμός ευκολίας της μετακίνησης των τουριστών-ΑΜΕΑ από τις χώρες τους μέχρι το νησί της Κρήτης.**



Όσον αφορά τα μέσα μεταφοράς που χρησιμοποίησαν οι τουρίστες-ΑΜΕΑ κατά την διαμονή τους στην Κρήτη, κατά πλειοψηφία σε ποσοστό 52%, χρησιμοποίησαν το ταξί, τα ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα χρησιμοποίησε ένα ποσοστό 28%, τα λεωφορεία των τουριστικών γραφείων σε ποσοστό της τάξης του 14% και τέλος μόλις το 6% του δείγματος μετακινήθηκε με λεωφορείο του ΚΤΕΛ.

Στο σημείο αυτό γίνεται κατανοητό ότι το ταξί για τους τουρίστες –ΑΜΕΑ είναι πιο εξυπηρετικό για τις ανάγκες των μετακινήσεων τους κατά την διαμονή τους στην Κρήτη όπως φαίνεται και παρακάτω στο διάγραμμα 12. Ενώ επίσης φαίνεται ότι τα μέσα μαζικής μεταφοράς δεν προτιμώνται από τους τουρίστες με κινητικές ή/και άλλες δυσκολίες.

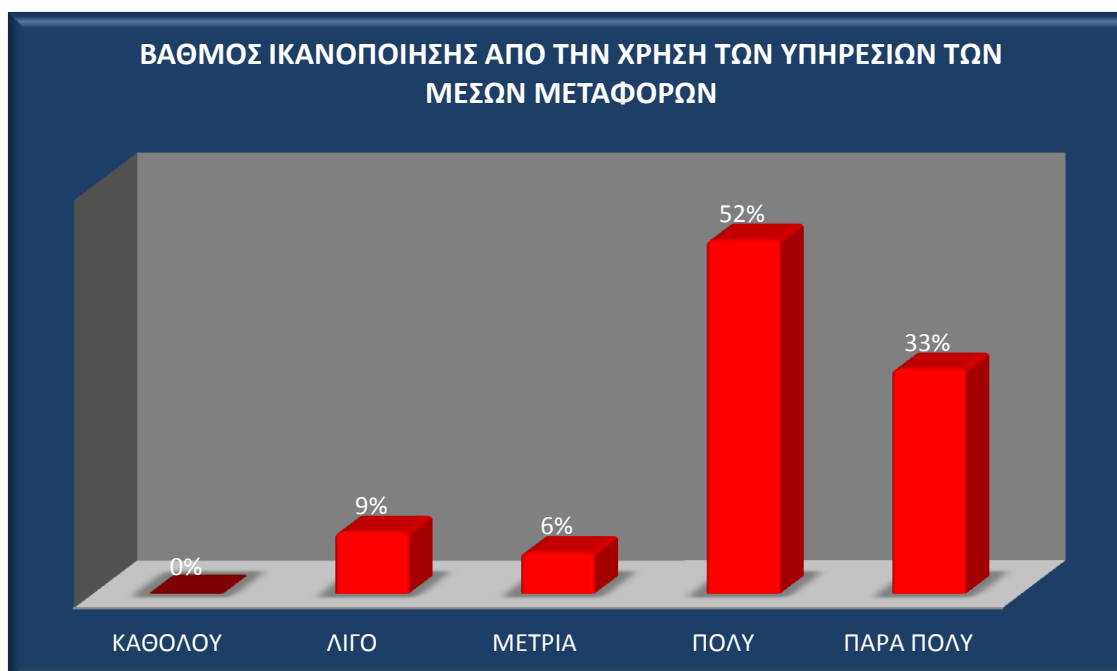
**Διάγραμμα 12. Μέσα μεταφοράς που χρησιμοποίησαν οι τουρίστες –ΑΜΕΑ κατά την διαμονή τους στην Κρήτη**



Στη συνέχεια της έρευνας ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να χαρακτηρίσουν πάλι το βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που έλαβαν κατά την χρήση των παραπάνω μέσων μεταφορών (βλέπε διάγραμμα 12), έτσι με βάση τα αποτελέσματα οι τουρίστες –ΑΜΕΑ δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 33% , πολύ ικανοποιημένοι εμφανίζεται η πλειοψηφία του δείγματος μας σε ποσοστό της τάξης του 52%,ενώ χαμηλότερα ποσοστά συναντάμε στην μέτρια και λίγη ικανοποίηση σε ποσοστά 6% και 9% αντίστοιχα όπως φαίνεται και από το παρακάτω διάγραμμα 13.

Και σε αυτό το σημείο της έρευνας οι τουρίστες-ΑΜΕΑ είναι εμφανές ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες των συγκεκριμένων μέσων μεταφορών.

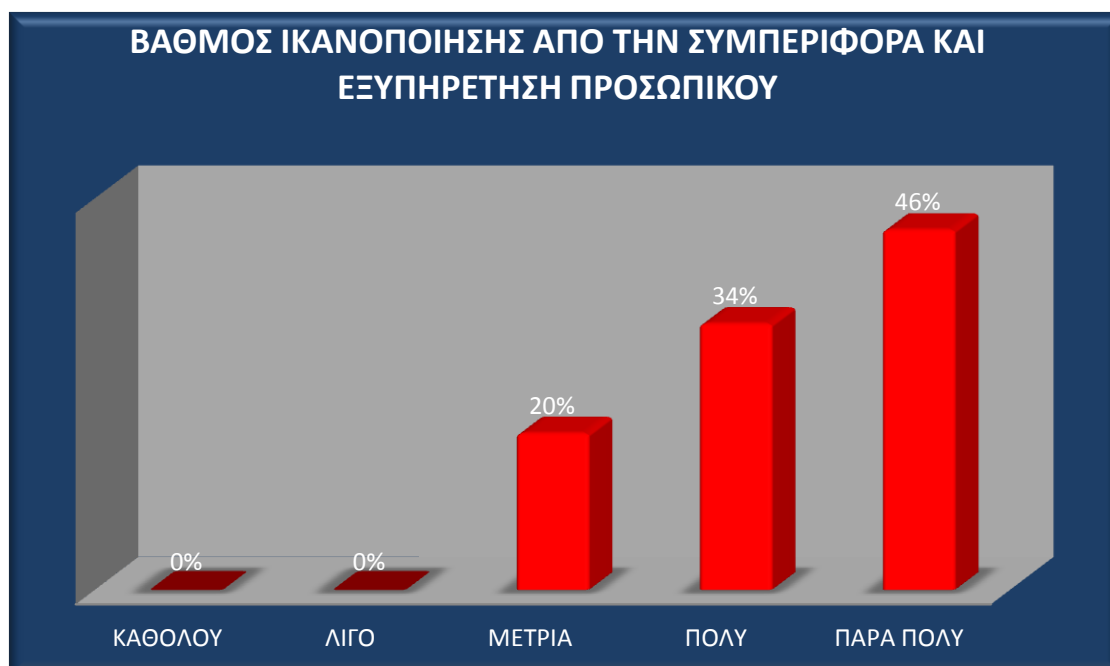
**Διάγραμμα 13. Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση των υπηρεσιων των μέσων μεταφορών (ταξί, λεωφορεία, ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα) από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ**



Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης των τουριστών –ΑΜΕΑ από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού στα παραπάνω μέσα μεταφοράς (ταξί, λεωφορεία, κτλ), οι επισκέπτες μας εξέφρασαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης (80% του δείγματος δήλωσε πάρα πολύ ή πολύ ικανοποιημένο και μόλις 2 στους 10 ανέφεραν μέτρια ικανοποίηση διάγραμμα 14).

Σε γενικές γραμμές διαπιστώνεται ότι οι τουρίστες-ΑΜΕΑ είναι ικανοποιημένοι από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού και σε αυτά τα μέσα μεταφοράς που αναφέρθηκαν παραπάνω (βλέπε διάγραμμα 12).

**Διάγραμμα 14. Βαθμός ικανοποίησης των τουριστών-ΑΜΕΑ από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού των μέσων μεταφοράς (ταξί, λεωφορεία, ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα).**



Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν τις υποδομές σε σταθμούς και χώρους αναμονής, όπως το αεροδρόμιο, το λιμάνι, του ΚΤΕΛ και των ταξί. Ξεκινώντας από τις υποδομές του αεροδρομίου οι τουρίστες-ΑΜΕΑ τις χαρακτήρισαν άριστες σε ποσοστό 17%, πολύ καλές το 18% του δείγματος ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 36 % των τουριστών-ΑΜΕΑ, τις χαρακτήρισαν μέτριες και τέλος το 29% τις έκριναν όχι καλές. Φαίνεται λοιπόν ότι από άποψη υποδομών, το αεροδρόμιο του Ηρακλείου δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των τουριστών – ΑΜΕΑ.

Η εικόνα των υποδομών του λιμανιού εμφανίζεται σύμφωνα με το δείγμα μας πολύ καλύτερη, αφού περίπου 2 στους 3 (63%) των τουριστών –ΑΜΕΑ τις θεωρεί άριστες ή πολύ καλές. Λίγο καλές τις χαρακτήρισε το 19% και απαράδεχτες μόλις το 2% του δείγματος των τουριστών-ΑΜΕΑ.

Όσον αφορά τις υποδομές του ΚΤΕΛ/λεωφορεία του Ηρακλείου, διαπιστώνεται ότι και εδώ οι απαντήσεις ποικίλουν σύμφωνα και με την εκάστοτε ανάγκη του τουρίστα-ΑΜΕΑ, έτσι το 11% του δείγματος χαρακτηρίζει τις υποδομές του ΚΤΕΛ άριστες, το 18% τις θεωρεί πολύ καλές, το 33% μέτριες, το 30% λίγο καλές και τέλος ένα ποσοστό της τάξης του 8% τις χαρακτηρίζει απαράδεκτες.

Για τις υποδομές των ταξί οι τουρίστες –ΑΜΕΑ, έχουν πολύ καλύτερες εντυπώσεις μάλιστα το 25% του δείγματος τις χαρακτηρίζει άριστες και το 38% πολύ καλές, ενώ το 23% θεωρεί τις υποδομές των ταξί μέτριες, το 11% λίγο καλές και 3% απαράδεχτες (διάγραμμα 15).

**Διάγραμμα 15. Αξιολόγηση υποδομών σε σταθμούς (αεροδρόμιο, λιμάνι, κτελ/λεωφορεία, ταξί)**



Στη συνέχεια η αξιολόγηση συνεχίζεται στους παραπάνω σταθμούς, αλλά σε σχέση με τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που παρέχουν στα άτομα με ανάγκες.

Σύμφωνα λοιπόν με την αξιολόγηση των τουριστών-ΑΜΕΑ ξεκινώντας από τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση στο σταθμό του αεροδρομίου, το 32% του δείγματος τις χαρακτήρισαν άριστες, το 34% πολύ καλές, το 18% μέτριες, το 16% λίγο καλές, και μόλις ένα ποσοστό του 2% τις χαρακτήρισαν απαράδεχτες.

Για τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση του σταθμού του λιμανιου το 30% των τουριστών-ΑΜΕΑ, δήλωσαν ότι είναι άριστες, το 34% και η πλειοψηφία του δείγματος, πολύ καλές, το



18% μέτριες, το 16% λίγο καλές και τέλος ένα ποσοστό της τάξης του 2% τις χαρακτήρισαν απαράδεκτες.

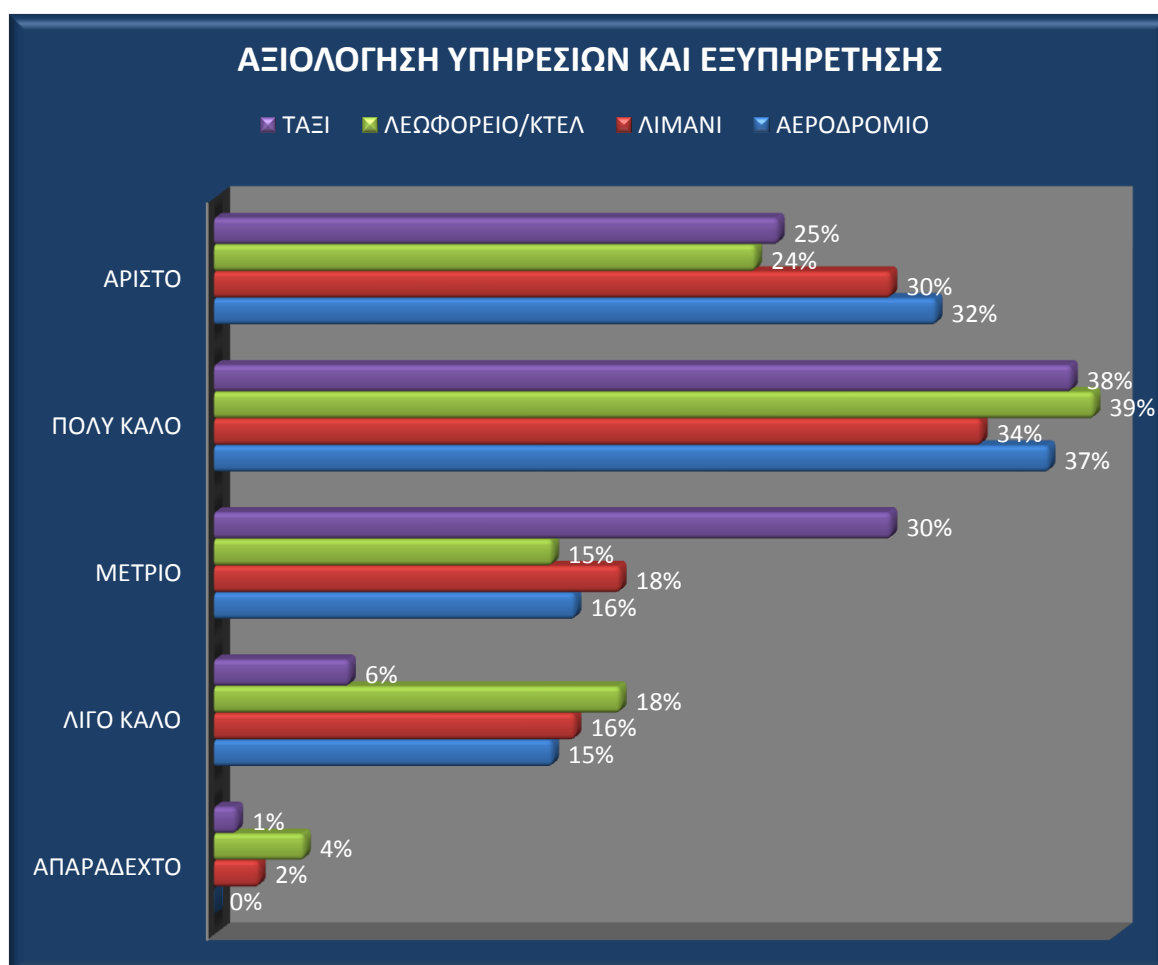
Η αξιολόγηση για τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση του ΚΤΕΛ/λεωφορεία είχε τα εξής αποτελέσματα, το 24% του δείγματος τις έκρινε άριστες, το 39% πολύ καλές, το 15% μέτριες και το 4% του δείγματος απαράδεχτες.

Και τέλος ο σταθμός των ταξί για τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση του κρίθηκαν από το 25% των τουριστών-ΑΜΕΑ άριστες, από το 38% δηλαδή την πλειοψηφία του δείγματος πολύ καλές, από το 30% μέτριες, ένα ποσοστό της τάξης του 6% τις έκρινε λίγο καλές και μόλις το 1% απαράδεχτες (διάγραμμα 16).

Το γενικό συμπέρασμα για τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που προσφέρουν στα άτομα με ανάγκες, οι παραπάνω σταθμοί από την αξιολόγηση των τουριστών-ΑΜΕΑ, είναι άκρως ικανοποιητικό καθώς η πλειοψηφία του δείγματος έμεινε ευχαριστημένη.

Στο σημείο αυτό όμως πρέπει να διευκρινιστεί ότι η ποιότητα των υπηρεσιών κρίθηκε σύμφωνα με την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού που κατείχε την εκάστοτε υπηρεσία, όπως μας τόνισαν οι τουρίστες –ΑΜΕΑ το ανθρώπινο δυναμικό ήταν τόσο φιλικό και εξυπηρετικό που υποσκίαζε τις αδυναμίες των υπηρεσιών στους σταθμούς που προαναφέρθηκαν.

**Διάγραμμα 16. Αξιολόγηση υπηρεσιών και εξυπηρέτησης στους σταθμούς (αεροδρόμιο, λιμάνι, κτελ/λεωφορεία, ταξί) από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ**



Στη συνέχεια της έρευνας αφού είχε γίνει πλέον η αξιολόγηση των υποδομών, των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των σταθμών που έχουν αναφερθεί παραπάνω, από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους προκειμένου να κλείσουμε και με την ενότητα των σταθμών, να αναφερθούν συγκεκριμένα που θεωρούν ότι υστερεί ο κάθε σταθμός ξεχωριστά.

Έτσι για το αεροδρόμιο, η συντριπτική πλειοψηφία της τάξης του 68% αναφέρει ελλείψεις στις υποδομές, το 6% σε υπηρεσίες, το 18% σε προσωπικό και το 8% σε εξυπηρέτηση.

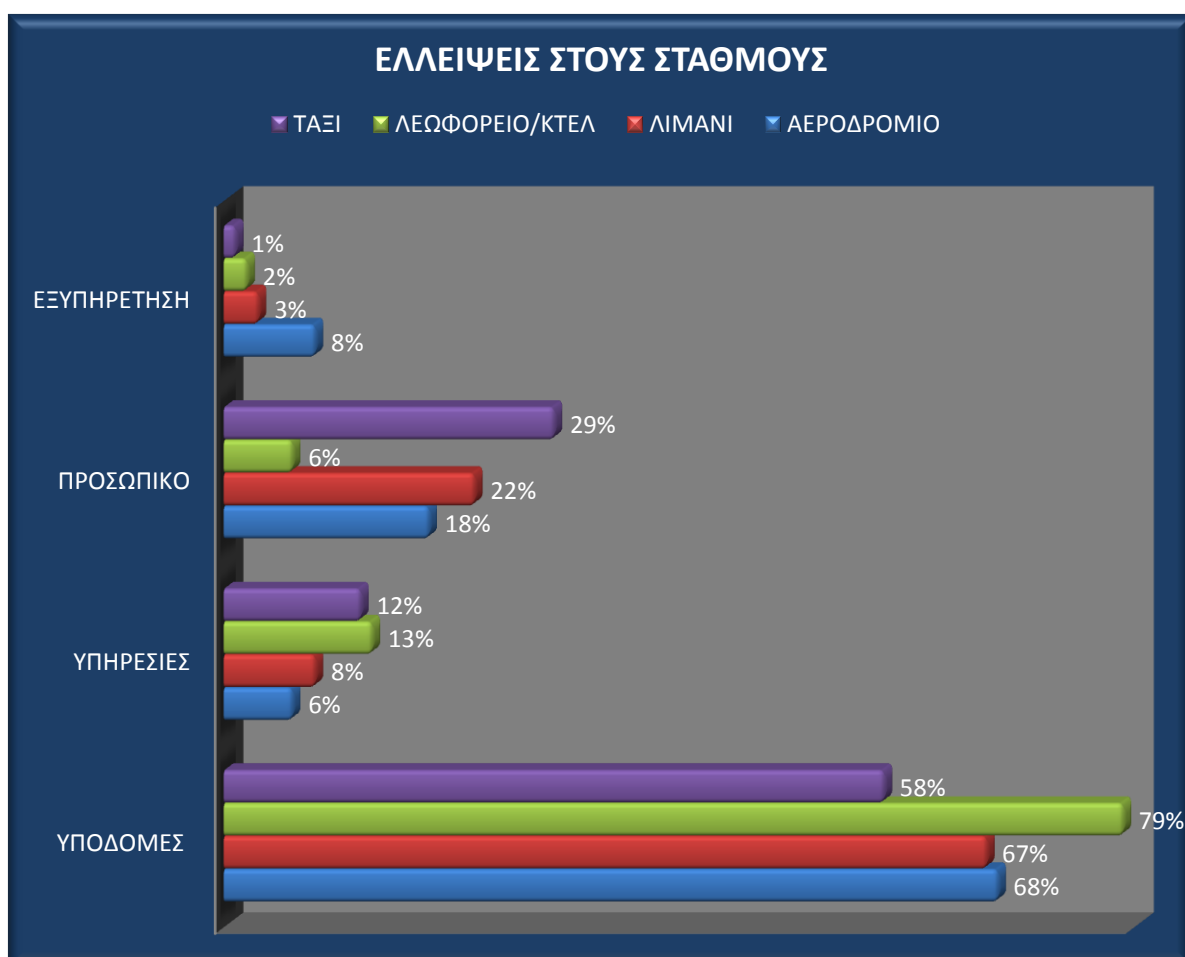
Για τον σταθμό του λιμανιού επίσης η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος σε ποσοστό της τάξης του 67% έκρινε έλλειψη υποδομών, το 8% σε υπηρεσίες, το 22% σε προσωπικό και το 3% σε εξυπηρέτηση.

Όσον αφορά τον σταθμό του ΚΤΕΛ και εδώ η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος σε ποσοστό της τάξης του 79% έκρινε έλλειψη υποδομών, το 13% σε υπηρεσίες, το 6% σε προσωπικό και το 2% σε εξυπηρέτηση.

Και τέλος για τα ταξί οι τουρίστες-ΑΜΕΑ μας ανέφεραν σε ποσοστό της τάξης του 58% έλλειψεις σε υποδομές, το 12% σε υπηρεσίες, το 29% σε προσωπικό και το 1% σε εξυπηρέτηση.

Στο σημείο αυτό επαληθεύονται και τα απολέσματα των διαγραμμάτων 15 και 16, καθώς φαίνεται ότι η δυσαρέσκεια των τουριστών-ΑΜΕΑ περισσότερο ως προς τις υποδομές και όχι τόσο για τις υπηρεσίες ή το προσωπικό, όπως επιβεβαιώνεται και από το διάγραμμα 17.

Διάγραμμα 17. Ελλείψεις στους σταθμούς σύμφωνα με την γνώμη των τουριστών -ΑΜΕΑ



Προχωρώντας την έρευνα ζητήθηκε από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ, να χαρακτηρίσουν την δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένα σημεία ενδιαφέροντος της πόλης του Ηρακλείου.

Για τους αρχαιολογικούς χώρους, περισσότεροι από τους μισούς (56%) χαρακτήρισαν τη δυνατότητα πρόσβασης αδύνατη ή περιορισμένη, και μόλις το 30% εύκολη ή πολύ εύκολη. Σε ότι αφορά στα μουσεία, τα ποσοστά ήταν κάπως βελτιωμένα, αφού οι μισοί συμμετέχοντες στην έρευνα χαρακτήρισαν την προσβαση εύκολη ή πολύ εύκολη και μόλις το 17% περιορισμένη. Η πρόσβαση σε μουσεία είναι αρκετά κατάλληλη σύμφωνα με τις ανάγκες των τουριστών –ΑΜΕΑ όπως διαπιστώθηκε και βάσει των αποτελεσμάτων.

Εντέλως αντίθετη εικόνα από ότι τα μουσεία συναντάμε στις απαντήσεις του δείγματος που αφορά την περιήγηση στους δρόμους, της πόλης. Τα αποτελέσματα στην ερώτηση αυτή είναι απογοητευτικά, αφού 7 στους 10 θεωρούν τη δυνατότητα περιήγησης στην πόλη από αδύνατη έως περιορισμένη και μόλις 1 στους 10 θεωρεί ότι είναι εύκολη ή πολύ εύκολη.

Σε ότι αφορά στην πρόσβαση στα καταστήματα/εστιατόρια/καφετέριες, τα ποσοστά είναι ισόποσα κατανομημένα, με το 30% του δείγματος να τη θεωρεί ανύπαρκτη έως περιορισμένη ένα 38% του δείγματος ικανοποιητική, και τέλος άλλο ένα 32% εύκολη ή πολύ εύκολη (διάγραμμα 18).

**Διάγραμμα 18. Δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένα σημεία του Ηρακλείου**

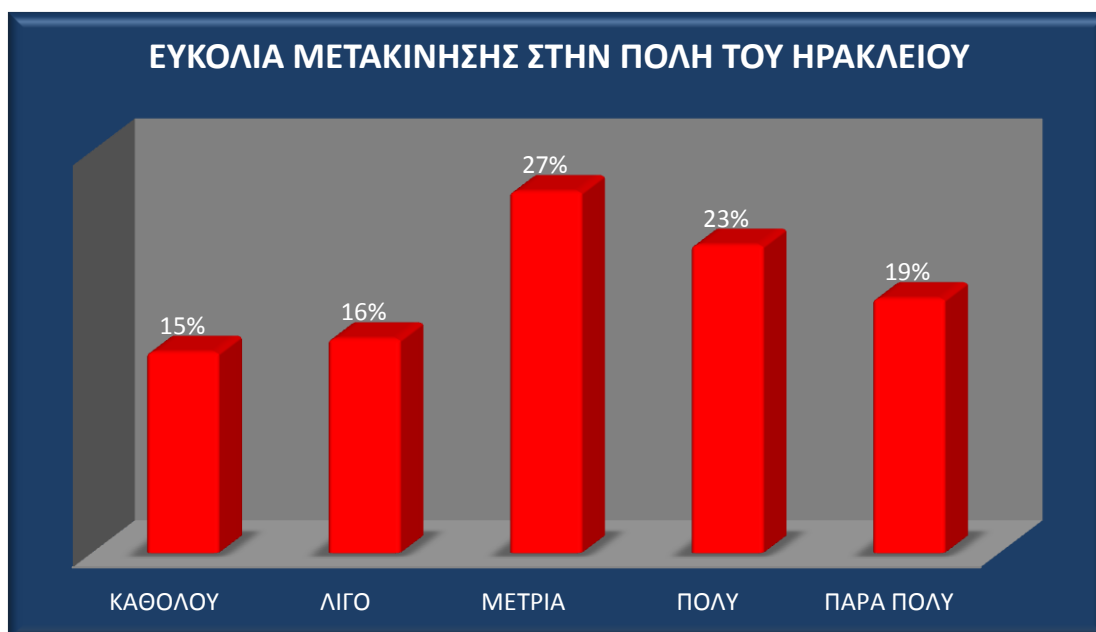


Στη συνέχεια ζητήθηκε από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ, να καθορίσουν τον βαθμό ευκολίας της μετακίνησης τους μέσα στην πόλη του Ηρακλείου.

Με βάση τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 27% και η πλειοψηφία του δείγματος χαρακτηρίζει το βαθμό ευκολίας μέτριο μέσα στην πόλη, ακολουθεί ένα ποσοστό της τάξης του 23% που χαρακτηρίζει εύκολη την μετακίνηση, το 19% πολύ εύκολη, το 16% λίγο εύκολη

και τέλος το 15% των τουριστών-ΑΜΕΑ, χαρακτηρίζει την μετακίνηση καθόλου εύκολη, (διάγραμμα, 19). Γενικά διαπιστώνεται ότι υπάρχει μια διασπορά απαντήσεων αυτό συμβαίνει γιατί ο κάθε τουρίστης –ΑΜΕΑ, έχει διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις από την μετακίνηση του μέσα σε μια πόλη.

**Διάγραμμα 19. Βαθμός ευκολίας στην μετακίνηση των τουριστών –ΑΜΕΑ μέσα στην πόλη Ηρακλείου**



Επίσης ζητήθηκε από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ, να αναφέρουν σε ποια από τα παρακάτω θεωρούν ότι υπάρχουν κατάλληλες υποδομές στους αρχαιολογικούς χώρους, τα μουσεία, τους δρόμους και τα ξενοδοχεία.

Το 14% του δείγματος, θεωρούν ότι οι υποδομές είναι κατάλληλες στους αρχαιολογικούς χώρους, ένα ποσοστό της τάξης του 40% θεωρούν ότι κάποιες είναι κατάλληλες και η πλειοψηφία δηλαδή το 49% πιστεύει πως όχι, οι υποδομές στους αρχαιολογικούς χώρους δεν είναι κατάλληλες.

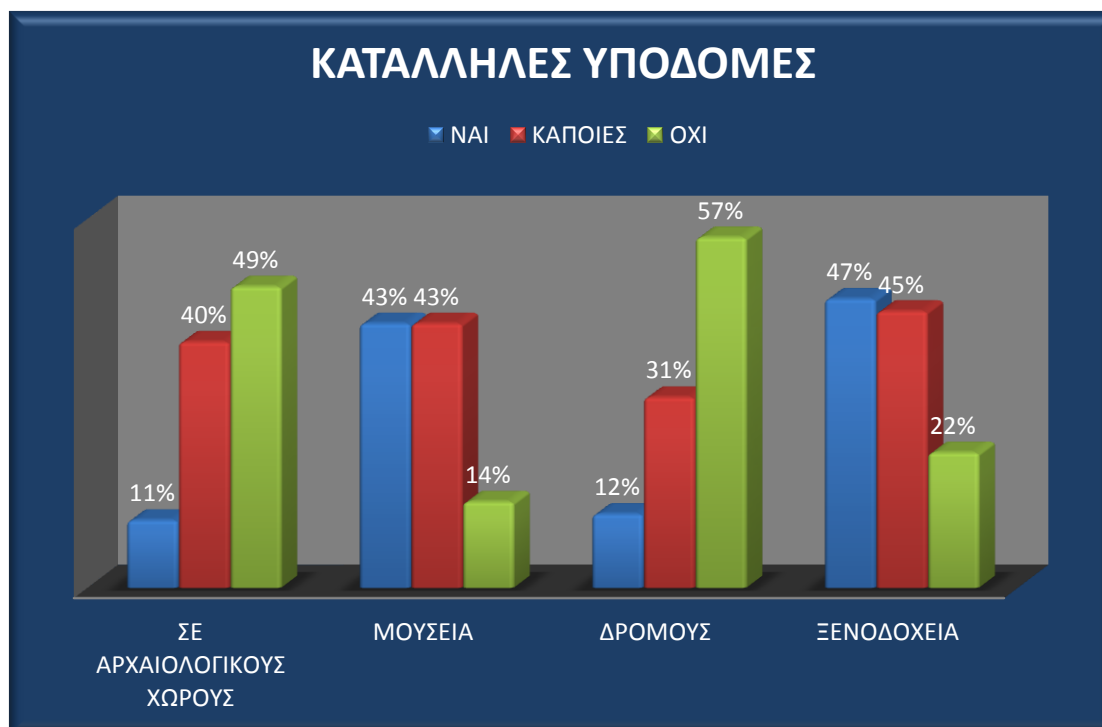
Για τα μουσεία παρουσιάζεται διαφορετική εικόνα καθώς μόνο το 14% πιστεύει ότι δεν υπάρχουν κατάλληλες υποδομές στα μουσεία, το 44% πιστεύει ότι υπάρχουν **κάποιες** κατάλληλες υποδομές, ενώ το υπόλοιπο 44% δηλώνει ότι υπάρχουν.

Σε αυτό το σημείο βλέπουμε πάλι ότι ανάλογα με την ανάγκη του κάθε τουρίστα παρουσιάζεται και άλλη άποψη για αυτό και η ισοψηφία.

Άλλη γνώμη έχουν οι τουρίστες –ΑΜΕΑ, για τους δρόμους καθώς η πλειοψηφία σε ποσοστό της τάξης του 57% υποστηρίζει όχι, ότι δηλαδή οι δρόμοι δεν έχουν κατάλληλες υποδομές για τουρίστες-ΑΜΕΑ, από την άλλη το 31% του δείγματος θεωρεί ότι κάποιοι δρόμοι έχουν τις κατάλληλες υποδομές και τέλος το 12% πιστεύει ότι οι δρόμοι έχουν τις κατάλληλες υποδομές για τουρίστες-ΑΜΕΑ.

Για τα ξενοδοχεία το 47% των τουριστών-ΑΜΕΑ πιστεύουν ότι έχουν τις κατάλληλες υποδομές ώστε να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, το 45% θεωρεί ότι κάποιες υποδομές είναι κατάλληλες στα ξενοδοχεία και τέλος ένα ποσοστό της τάξης του 22% δηλώνει όχι, ότι δηλαδή τα ξενοδοχεία δεν διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές προκειμένου να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες τους.

**Διάγραμμα 20. Υποδομές που θεωρούν κατάλληλες οι τουρίστες-ΑΜΕΑ**



Στη συνέχεια της έρευνας ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε ποιο βαθμό θεωρούν το προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

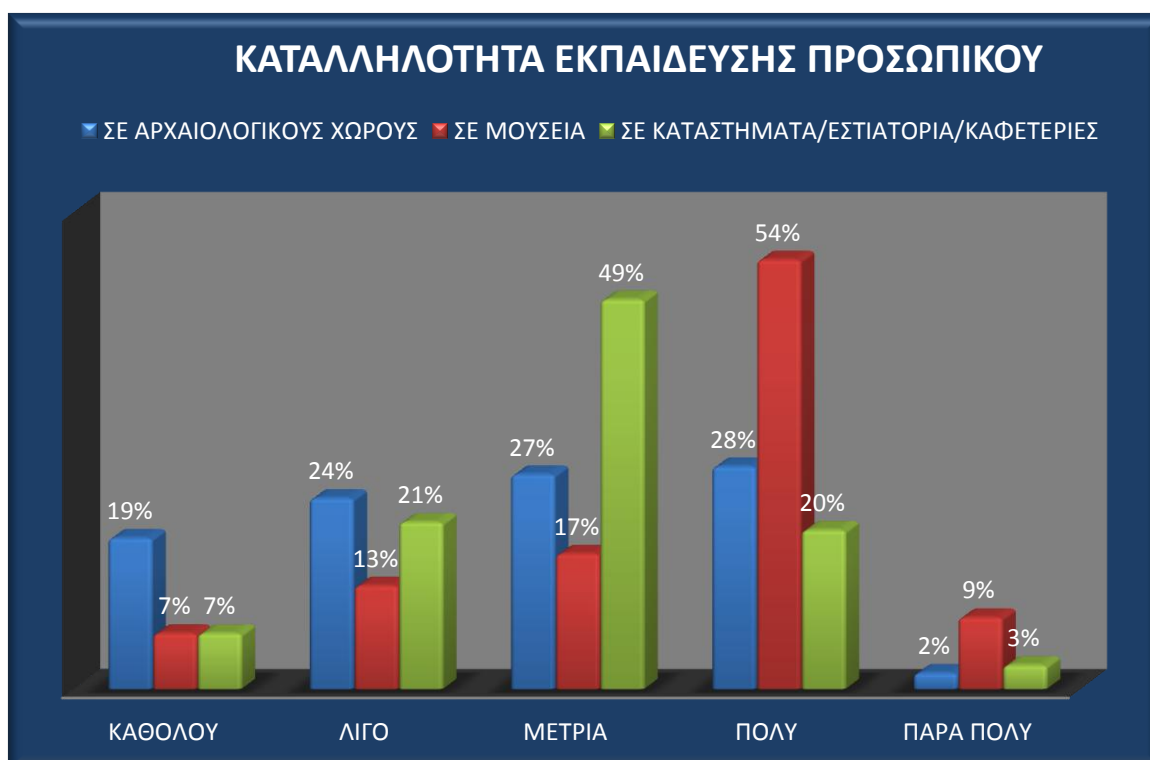
Σε σχέση με τους αρχαιολογικούς χώρους οι απάντησεις είναι μοιρασμένες, αφού ένα 30% θεωρεί το προσωπικό πάρα πολύ ή πολύ εκπαιδευμένο, ενώ ένα πολύ μεγάλο ποσοστό 43% θεωρεί ότι υπάρχει λίγη ή καθόλου εκπαίδευση σε σχέση με την εξυπηρέτηση επισκεπτών ΑμεΑ.

Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω οι ανάγκες του κάθε τουρίστα –ΑΜΕΑ είναι διαφορετικές από κάποιον άλλον, για αυτό άλλωστε και υπάρχουν σημαντικές διαφορές στα επίπεδα εξυπηρέτησης και ικανοποίησής τους, η εδαφική μορφολογία των αρχαιολογικών χώρων της Κρήτης είναι ιδιαίτερα ιδιόρρυθμη ώστε να μπορεί το προσωπικό να εξυπηρετήσει την κάθε ανάγκη του κάθε τουρίστα - ΑΜΕΑ.

Όσον αφορά το προσωπικό των μουσείων σύμφωνα με το δείγμα μας φαίνεται πιο κατάλληλα καταρτισμένο αφού περίπου 2 στους 3 (63%) κρίνουν ότι το προσωπικό είναι πάρα πολύ ή πολύ καλά εκπαιδευμένο ώστε να εξυπηρετήσει τις ανάγκες τους και μόνο ένα 20% θεωρεί ότι έχουν λίγη ή καθόλου εκπαίδευση για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των ατόμων με ανάγκες.

Τέλος σε σχέση με το προσωπικό των καταστημάτων/εστιατορίων/καφετεριών, το πιο υψηλό ποσοστό του δείγματος της τάξης του 49% το συναντήσαμε στην επιλογή οι μισοί από τους ερωτώμενους θεωρούν ότι έχει μέτρια εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση πελατών ΑμεΑ και μόλις ένα ποσοστό της τάξης του 23% θεωρεί ότι η εκπαίδευσή τους είναι επαρκής ή υψηλή., γεγονός ιδιαίτερα απογοητευτικό εάν αναλογιστούμε ότι αυτές οι επιχειρήσεις απευθύνονται όχι μόνο σε τουρίστες και επισκέπτες, αλλά και σε πολίτες που ζουν στην πόλη. (διάγραμμα 21).

**Διάγραμμα 21. Βαθμός αξιολόγησης για την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού για την καλύτερη εξυπηρέση των τουριστών-ΑΜΕΑ σε διάφορους χώρους(αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία και σε καταστήματα/εστιατόρια/καφετέριες)**



Επίσης ζητήθηκε από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ να βαθμολογήσουν τη διαμονή τους στα καταλύματα που έμειναν, ως προς τις υποδομές - χώροι για ΑΜΕΑ, υπηρεσίες για ΑΜΕΑ, συμπεριφορά και εξυπηρέτηση του προσωπικού.

Για τις υποδομές και τους χώρους ΑΜΕΑ, τα αποτελέσματα είναι απογοητευτικά, αφού μόνο οι μισοί ερωτώμενοι κρίνουν ότι υπάρχουν ελάχιστες υποδομές ΑΜΕΑ στις επιχειρήσεις διαμονής στην πόλη του Ηρακλείου, ενώ μόλις το 16% βρήκαν τις υποδομές καλές ή πολύ καλές.

Βελτιωμένα είναι τα ποσοστά αναφορικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες για επισκέπτες ΑΜΕΑ με το 47% του δείγματος να πιστεύει ότι είναι ικανοποιητικές, το 21% καλές ή πολύ καλές και το 13% ελάχιστες ή ανύπαρκτες.

Αντίθετα θετικές γνώμες εξέφρασαν οι ερωτώμενοι σε σχέση με τη συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση που έλαβαν από το προσωπικό των καταλυμάτων. Πιο συγκεκριμένα, η μεγάλη πλειοψηφία (περίπου 3 στους 4) εξέφρασε μεγάλη ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση και συμπεριφορά του προσωπικού των επιχειρήσεων, και μόλις 8% ελάχιστη ικανοποίηση.

Όπως παρατηρείται οι τουρίστες –ΑΜΕΑ είναι σαφώς ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες, την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού των καταλυμάτων όπου διέμεναν, σε αντίθεση με τις υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες που τις χαρακτηρίζουν ελάχιστες για να ανταποκριθούν στις ανάγκες τουριστών ΑΜΕΑ.

**Διάγραμμα 22. Αξιολόγηση της διαμονής στο κατάλυμα από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ**



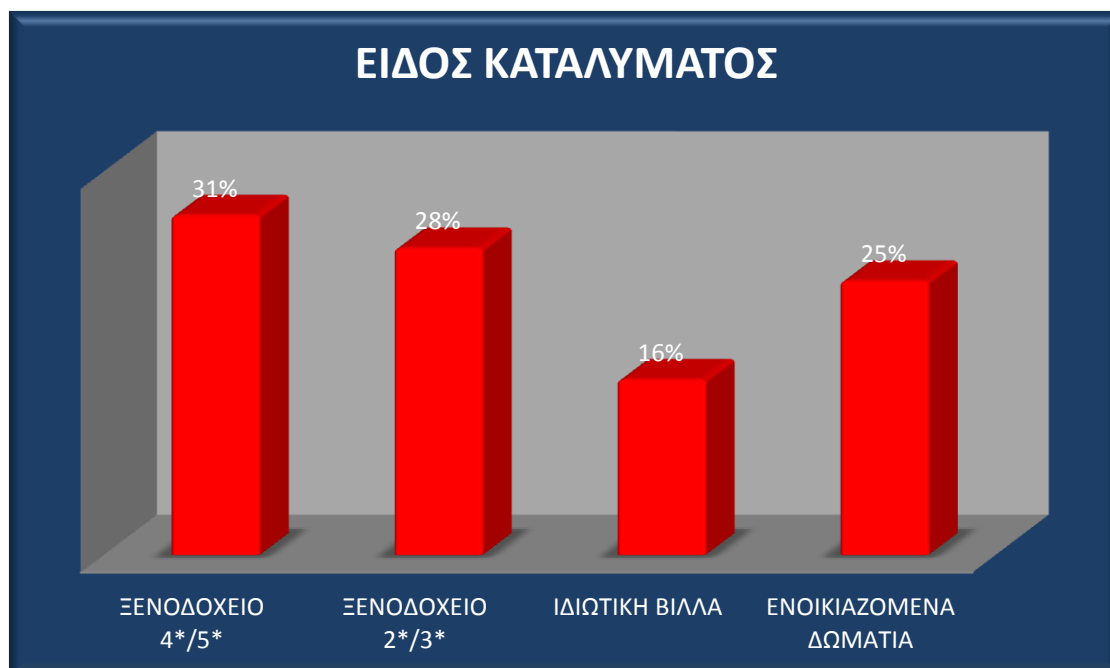
Το είδος του καταλύματος που διέμεναν οι τουρίστες-ΑΜΕΑ, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας είναι ξενοδοχεία 4\*/5\* σε ποσοστό 31%, ξενοδοχεία 2\*/3\* σε ποσοστό 28% του δείγματος, σε ιδιωτική βίλλα διέμεινε το 16% των συμμετέχοντων και τέλος σε



ενοικιαζόμενα δωμάτια έμεινε το 16% από τους τουρίστες-ΑΜΕΑ της έρευνας (διάγραμμα 23).

Οι περισσότεροι τουρίστες από ότι φαίνεται επέλεξαν για τη διαμονή τους κυρίως ξενοδοχεία γιατί προφανώς θεωρούν ότι τους παρέχουν περισσότερη ασφάλεια και καλύτερη εξυπηρέτηση.

**Διάγραμμα 23. Είδος καταλύματος που επέλεξαν οι τουρίστες-ΑΜΕΑ για την διαμονή τους**



Κατά την διεξαγωγή της έρευνας ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να διευκρινίσουν τι ήταν αυτό που τους δυσκόλεψε περισσότερο κατά τη διαμονή τους στην πόλη του Ηρακλείου.

Βάσει των αποτελεσμάτων το 74% των τουριστών δήλωσε ότι η αίτια που έκανε πιο δύσκολη τη διαμονή τους στην πόλη του Ηρακλείου ήταν το πρόβλημα της μετακίνησης, το 6% η εξυπηρέτηση, το 12% ανέφερε την διαμονή ως δυσκολία, καθώς το κατάλυμα που είχαν επιλέξει δεν είχε τις υποδομές για να υποδεχτεί τουρίστες-ΑΜΕΑ και τέλος ένα ποσοστό της τάξης του 8% ανέφερε την αναψυχή καθώς δεν είχαν εύκολη πρόσβαση σε σημεία διασκέδασης και ψυχαγωγίας (διάγραμμα 24).

**Διάγραμμα 24. Δυσκολίες κατά την διαμονή των τουριστών-ΑΜΕΑ στην πόλη του Ηρακλείου**



Επίσης ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες της έρευνας να αναφέρουν κατά πόσο θεωρούν ότι η Κρήτη υστερεί σε θέματα υποδομής/παροχής υπηρεσιών στους τουρίστες –ΑΜΕΑ σε σχέση με άλλους αντίστοιχους τουριστικούς προορισμούς της Ευρώπης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το υψηλότερο ποσοστό της τάξης δήλωσε ότι μέτρια η Κρήτη υστερεί σε θέματα υποδομής και παροχής υπηρεσιών σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρώπης, ακολουθεί το 20% που ανέφερε υστερεί λίγο και το 15% των συμμετέχοντων θεωρεί ότι δεν υστερεί καθόλου, σε αντίθεση με το 19% και το 17% του δείγματος που έκρινε ότι η Κρήτη υστερεί πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα σε θέματα υποδομής και παροχής υπηρεσιών (διάγραμμα 25).

**Διάγραμμα 25. Ελλείψεις της Κρήτης σε υποδομή και παροχή υπηρεσιών σε σχέση με αντίστοιχους τουριστικούς προορισμούς της Ευρώπης**



Η τελευταία ερώτηση ήταν ανοικτού τύπου και ζητούσε από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ να προτείνουν μέτρα και αλλαγές οι οποίες θα διευκόλυναν την μετακίνηση και την διαμονή τους στην πόλη του Ηρακλείου.

Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψε καταρχήν μια καθολική πρόταση των τουριστών –ΑΜΕΑ, πρότειναν για περισσότερες ράμπες στους δρόμους της πόλης οι οποίες κάνουν πιο εύκολη τη διέλευση αλλά και την μετακίνηση τους μέσα στην πόλη., Επιπλέον, το 75% των συμμετέχοντων πρότεινε επίσης ράμπες, αλλά αυτή τη φορά για ξενοδοχεία/εστιατόρια και καφετέριες, ώστε να γίνεται πιο εύκολη η πρόσβαση τους σε σημεία που κρίνονται απαραίτητα για τη βελτίωση της συνολικής διαμονή τους στον προορισμό. Επίσης το 32% του δείγματος πρότεινε ράμπες πρόσβασης στις πισίνες και στις παραλίες προκειμένου να μπορούν να έχουν πιο εύκολη πρόσβαση για δραστηριότητες και αναψυχή, ενώ ένα 45% ανέφερε ότι θα πρέπει να τοποθετηθούν ειδικές ράμπες ανέλκυσης στα λεωφορεία για την καλύτερη μετακίνηση με το συγκεκριμένο μέσο μεταφοράς και τέλος ένα ποσοστό 63% πρότεινε μεγαλύτερους χώρους αναμονής στο αεροδρόμιο και στα ξενοδοχεία για τα άτομα με ειδικές ανάγκες μετακίνησης.

**Διάγραμμα 26. Προτάσεις για πιθανά μέτρα και αλλαγές για την διευκόλυνση κατά την μετακίνηση και την διαμονή στην πόλη του Ηρακλείου από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ.**



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ

Στην Ελλάδα ο τουρισμός για άτομα με ειδικές ανάγκες δεν είναι ανεπτυγμένος όσο θα περιμένε κανείς για τα δεδομένα μιας ευρωπαϊκής χώρας με ανεπτυγμένη τουριστική βιομηχανία. Αυτή η κατηγορία τουριστών - επισκεπτών στην Ελλάδα δεν είχε ληφθεί μέχρι σήμερα σοβαρά ως target group, για αυτό και δεν υπήρξαν οι κατάλληλες υποδομές. Τα τελευταία χρόνια όμως έχουν γίνει και συνεχίζουν να γίνονται κάποιες προσπάθειες για την προσέλκυση και εξυπηρέτηση αυτής της κατηγορίας τουριστών.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματεύεται ένα ζήτημα που αφορά στην πρόσβαση των τουριστών-ΑΜΕΑ στη πόλη του Ηρακλείου και στην ικανοποίησή τους από την παραμονή τους στην πόλη και τις υπηρεσίες που έλαβαν. Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα αφορούσαν το κατά πόσο υπάρχουν κατάλληλες υποδομές στη πόλη του Ηρακλείου Κρήτης για την υποδοχή και φιλοξενία τουριστών- ΑΜΕΑ, στη διερεύνηση της αντίληψης που έχουν για τις υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτή την κατηγορία επισκεπτών, καθώς και στο βαθμό ικανοποίησης αυτής της κατηγορίας επισκεπτών από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι ιδιαίτερα κατατοπιστικά σχετικά με τις δυνατότητες που δίνει η πόλη του Ηρακλείου για φιλοξενία τουριστών ΑΜΕΑ καθώς και για ενέργειες που θα έπρεπε να γίνουν προκειμένου να βελτιωθεί η ικανοποίηση των τουριστών αυτών. Η βασική μορφή δυσκολίας των ατόμων αυτών κατά πλειοψηφία(73%) είναι οι κινητικές δυσκολίες, ενώ τα μέσα μεταφοράς που χρησιμοποίησαν για την άφιξη τους στην Κρήτη είναι κατά πλειοψηφία (89%) το αεροπλάνο.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι οι τουρίστες ΑμεΑ είναι ικανοποιημένοι από την χρήση αυτού του μέσου μεταφοράς(αεροπλάνο), όπως εμφανής είναι και η ικανοποίησή τους από την εξυπηρέτηση και την συμπεριφορά του προσωπικού. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι ένας σημαντικός αριθμός τουριστών-ΑΜΕΑ θεωρεί την μετακίνηση του προς την Κρήτη από την χώρα τους πάρα πολύ εύκολη σε ποσοστό της τάξης του 48%,(διάγραμμα 11).

Σε σχέση με τα μέσα μέσα μεταφοράς που χρησιμοποίησαν οι τουρίστες –ΑΜΕΑ κατά τη διαμονή τους στην Κρήτη φαίνεται να προτίμησαν το ταξί καθώς είναι και το πιο εξυπηρετικό για τις ανάγκες των μετακινήσεων τους, ενώ δήλωσαν και εμφανώς ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που έλαβαν από τη χρήση των ταξί ( συμπεριφορά και εξυπηρέτηση του προσωπικού).

Αντίθετα περιορισμένη ήταν η χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς (ΚΤΕΛ) για λόγους που σχετίζονται με την έλλειψη αντίστοιχων υπηρεσιών και διευκολύνσεων (π.χ. ράμπες) στα λεωφορεία. Επιπλέον υποδομές των σταθμών σε αεροδρόμια και ΚΤΕΛ χαρακτηρίζονται από τους τουρίστες –ΑΜΕΑ, ανεπαρκής και υποδεέστερες για τις απαιτήσεις τους, ενώ καλύτερη εικόνα παρουσιάζεται για το λιμάνι και τον σταθμό των ταξί.

Σε σχέση με τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που παρέχονται στους σταθμούς αυτούς στα άτομα με ειδικές ανάγκες το γενικό συμπέρασμα, που προκύπτει είναι άκρως ικανοποιητικό καθώς η πλειοψηφία του δείγματος έμεινε ευχαριστημένη.

Στο σημείο αυτό όμως πρέπει να διευκρινιστεί ότι η ποιότητα των υπηρεσιών κρίθηκε σύμφωνα με την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού που κατείχε την εκάστοτε υπηρεσία. Όπως τόνισαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας οι τουρίστες –ΑΜΕΑ, το ανθρώπινο δυναμικό ήταν τόσο φιλικό και εξυπηρετικό που υποσκόιαζε τις αδυναμίες των υπηρεσιών στους σταθμούς που προαναφέρθηκαν.

Η δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένα σημεία του Ηρακλείου, όπως τους αρχαιολογικούς χώρους, τα μουσεία, την περιήγηση στους δρόμους, και τα καταστήματα/εστιατόρια/καφετέριες κρίνεται από τους επισκέπτες μας περιορισμένη έως ανύπαρκτη, με εξαίρεση τα μουσεία τα οποία εμφανίζουν σαφώς καλύτερη εικόνα από τα άλλα σημεία στην δυνατότητα πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Επίσης, ο βαθμός ευκολίας για στην μετακίνηση των ατόμων αυτών μέσα στη πόλη χαρακτηρίζεται μέτριος, αλλά γενικά παρατηρείται μια διασπορά απαντήσεων και, αυτό συμβαίνει γιατί ο κάθε τουρίστας –ΑΜΕΑ, έχει διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις από την μετακίνηση του μέσα σε μια πόλη.

Οι αντίστοιχες υποδομές στους αρχαιολογικούς χώρους και στους δρόμους χαρακτηρίζονται ακατάλληλες από τους επισκέπτες ενώ αντίθετα υποστήριξαν ότι τα μουσεία και τα ξενοδοχεία διαθέτουν κατάλληλες υποδομές ώστε να εξυπηρετήσουν τις απαιτήσεις διαμονής τους.

Επίσης είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό το γεγονός ότι θεωρούν το προσωπικό στις επιχειρήσεις διαμονής και στα μουσεία κατάλληλα εκπαιδευμένο για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους (κυρίως στα μουσεία).

Όσον αφορά στην αξιολόγηση της διαμονής των τουριστών-ΑΜΕΑ στα καταλύματα, παρατηρείται αυξημένη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που διαθέτουν, την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού του καταλύματος που διέμειναν, σε αντίθεση με τις υποδομές που τις χαρακτηρίζουν υποτυπώδεις για την εξυπηρέτηση αυτής της κατηγορίας πελατών. Για αυτό και οι περισσότεροι τουρίστες επέλεξαν για τη διαμονή τους κυρίως ξενοδοχεία, θεωρώντας ότι τους παρέχουν περισσότερη ασφάλεια και, καλύτερη εξυπηρέτηση, από ότι τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, ή ακόμα και οι ιδιωτικές βίλλες. Τέλος οι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν ότι αυτό που τους δυσκόλεψε περισσότερο καθ'όλη τη διάρκεια παραμονής τους στη πόλη του Ηρακλείου ήταν η μετακίνηση.

Παρά τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης που διατυπώθηκαν σε διάφορους τομείς από τους επισκέπτες ΑΜΕΑ της πόλης του Ηρακλείου, είναι σχετικά χαμηλό το ποσοστό αυτών που θεωρούν ότι η πόλη και η Κρήτη γενικότερα υστερεί υποδομές και εξυπηρέτηση τουριστών ΑΜΕΑ σε σχέση με αντίστοιχους Ευρωπαϊκούς προορισμούς, ενώ παρατηρείται και ένα μεγάλο σχετικά ποσοστό επαναλαμβανόμενων τουριστών που έχουν επισκεφτεί την Κρήτη περισσότερες από 2 φορές. Παρόλα αυτά σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το υψηλότερο ποσοστό της τάξης δήλωσε ότι μέτρια η Κρήτη υστερεί σε θέματα υποδομής και παροχής υπηρεσιών σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρώπης ίσως και για αυτό το λόγο το νησί έχει αφοσιωμένους επισκέπτες αφού η πλειοψηφία έχει επισκεφθεί την Κρήτη 3-5 φορές, κατά το παρελθόν (διάγραμμα 6).

Και τέλος αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι προτάσεις που έγιναν από όλους τους τουρίστες αφορούσαν σε θέματα βελτίωσης υποδομών και όχι υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, γεγονός που δείχνει ξεκάθαρα πλέον ότι η πόλη του Ηρακλείου στο μόνο που υστερεί είναι σε υποδομές, κι όχι σε υπηρεσίες, ούτε σε κατάλληλο προσωπικό και εξυπηρέτηση.

### **Προτάσεις**

Σε συνέχεια των παραπάνω προτάσεων, γίνεται σαφές ότι το κράτος, η πολιτεία, η εκάστοτε κυβέρνηση, η αυτοδιοίκηση και ολοι οι αρμόδιοι φορείς θα πρέπει επιτέλους να δώσουν την κατάλληλη σημασία και την οριστική λύση στο θέμα των ΑΜΕΑ όχι μόνο στον τουριστικό τομέα αλλά και σε όλα τα δημόσια ή ιδιωτικά κτίρια που λειτουργούν για το κοινό, είτε είναι δημόσιες υπηρεσίες είτε ιδιωτικές επιχειρήσεις, με την δημιουργία κατάλληλων υποδομών.

- Η βασική πρόταση που προκύπτει από την εν λόγω έρευνα είναι η προσπάθεια βελτίωσης των υποδομών σε δρόμους, ξενοδοχεία, καταστήματα/εστιατόρια, αεροδρόμια, αρχαιολογικούς χώρους, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Στη συνέχεια η αναπτύξη ποιοτικότερων υπηρεσιών με σεβασμό στο συνάνθρωπο, μέσα από την παροχή συνεχούς εκπαίδευση των εργαζομένων σε δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες.
- Επίσης μια ενδιαφέρουσα πρόταση είναι η ενίσχυση και παρότρυνση των ιδιωτικών επιχειρήσεων στο να αναβαθμίσουν τις υποδομές τους και να καταρτίσουν τους εργαζομένους τους, μέσα από αξιοποίηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων ή αναπτυξιακών νόμων.

- ο Ταυτόχρονα κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η δημιουργία και βελτίωση σταθμών μέσων μεταφοράς όπως π.χ. του ΚΤΕΛ., προκειμένου να μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλες τις κατηγορίες επισκεπτών.

Εν κατακλείδι, αυτό που πρέπει πάνω απ' όλα να γίνει, είναι η ενημέρωση όλων και η ευαισθητοποίησή τους. Το έλλειμμα που παρατηρείται στην αυτόνομη διακίνηση και διαβίωση των ΑμεΑ, θα καλυφθεί αποτελεσματικά όχι μόνο μέσα από θεσμικές αλλαγές, οδηγίες, τεχνογνωσία και εμπειρία, αλλά και μέσα από αναμορφώσεις και θέσπιση αυστηρών προδιαγραφών. Κάθε χώρος οφείλουμε να είναι κατά τέτοιο τρόπο δομημένος, ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των πιθανών χρηστών του. Μόνο μέσω της φιλοσοφίας της καθολικής σχεδίασης θα μπορέσουμε να μιλήσουμε για μία πραγματικά βιώσιμη πόλη και για ένα ασφαλές και προσβάσιμο περιβάλλον από και για όλους.

### ***Μελλοντικές προεκτάσεις***

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον στο μέλλον θα παρουσίαζε η μελέτη διαδικασιών μάρκετινγκ, από την πλευρά των επιχειρήσεων, αλλά και της τοπικής αυτοδιοίκησης για την προσέγγιση τέτοιου είδους αγορών, δηλαδή ποιό θα ήταν το κατάλληλο μείγμα μάρκετινγκ για να προσεγγιστεί με επιτυχία μια αγορά-στόχος όπως τα άτομα με ανάγκες.

Επιπλέον σημαντική θα ήταν η μελέτη για το τι αλλαγές έχουν γίνει στις υποδομές, αν έχουν γίνει στην πόλη του Ηρακλείου, από κρατική πρωτοβουλία ή ακόμα και από ιδιωτική πρωτοβουλία.



# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

---

## *Ελληνική βιβλιογραφία*

Βενετσανοπούλου, Μ. (2006). Η κρατική συμβολή στον τουρισμό, εναλλακτικές μορφές τουρισμού, Αθήνα: Interbooks.

Γεωργακοπούλου, Μ. και Δούκα, Α., 2008, Προσβασιμότητα Εμποδιζόμενων Ατόμων σε Χώρους Πολιτιστικού και Τουριστικού Ενδιαφέροντος, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Σχολή Αρχιτεκτόνων Μηχανικών, Τομέας Συνθέσεων Τεχνολογικής Αιχμής, Περιοχή Οικοδομικής.

Δαουτόπουλος, Γ. (2005) Αειφορική Ανάπτυξη της Ελληνικής Υπαίθρου, Θεσσαλονίκη: Ζυγός.

Ηγουμενάκης, Ν. (1997) Τουριστική πολιτική, Αθήνα: Interbooks.

Ζωνιού- Σιδέρη, Α. (1996). Οι ανάπηροι και η εκπαίδευσή τους. Μια ψυχοπαιδαγωγική προσέγγιση της ένταξης, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα 2<sup>η</sup> Έκδοση.

Λαγού, Κ. (2006). Άτομα με ειδικές ανάγκες και αναπηρίες, Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Νικολαΐδου, Σ.Β., (2005). Ο αποκλεισμός ατόμων με ειδικές ανάγκες από τον ελληνικό αστικό χώρο στο Κατσούλης, Κ. (υπ.), Διαστάσεις του Κοινωνικού Αποκλεισμού στην Ελλάδα, Κύρια θέματα και προσδιορισμός προτεραιοτήτων πολιτικής. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών.

Σταθόπουλος, Π. (2005). Κοινωνική Πρόνοια- Ιστορική εξέλιξη-Νέες κατευθύνσεις, Αθήνα: ΠΑΠΑΖΗΣΗ.

Χρήστου, Ε. (1999). Έρευνα Τουριστικής Αγοράς, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Ισοτιμία, Ιούλιος-Αύγουστος 2009, Νο. 92, σελ. 3-18. Αθήνα: ΠΑΣΥΠΚΑ.

### **Θεσμικά κείμενα**

Γενικός Οικοδομικός Κανονισμός, Ν. 1577/1985, ΦΕΚ 210/Α'/18.12.1985

Ν. 2831/2000, ΦΕΚ 140/Α'/13.6.2000

Ν. 3057/2002, ΦΕΚ 239/Α'/10.10.2002

Ν. 3230/2004, ΦΕΚ 44/Α'/11.2.2004

Κανονισμός (ΕΕ) 1107/2006 της 24ης Νοεμβρίου 2010.

### **Μεταφρασμένη Βιβλιογραφία**

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

### **Ξένη βιβλιογραφία**

Adams, C. R., & McCubbin, J. A. (1991). Games Sports and Exercises for the Physically Disabled (4th ed). Philadelphia: Lea & Febiger.

Barton, L. et al, (1996). Disability and Society: Emerging Issues and Insights. London:Longman.

Bodgan, R. & Taylor, S.J. (1975). Introduction to Qualitative Research Methods a Phenomenological Approach to the Social Sciences. San Fransisco: Jossey Bass.

Eichstaedt, C., B. & Lavay, B., W. (1992). Mainstreaming: Program Considerations. Physical Activity for Individuals With Men al Retardation. Infancy Through Adulthood, (6), 173-192. Champaign: Human Kinetics Book

Finkelstein, V., 1980, Attitudes and Disabled People. Geneva: World Health Organisation.

Finkelstein, V., 1980, Attitudes and Disabled People: Issues for Discussion. New York: World Rehabilitation Fund.

Finkelstein, V., (1988). Changes in Thinking about Disability. Unpublished paper.

Finkelstein, V., (1995) Disabling Society: Enabling Interventions. Workbook 4. K255

Oliver, M., (2009) Αναπηρία και πολιτική. μετάφραση: Θάλεια Μπεκερίδου. Επίκεντρο.

### **Πηγές απο το διαδίκτυο**

Παπάνης, Ε., Βική, Α. (2007).Κινητικές αναπηρίες.Ανάκτηση από:

[www.epapanis.blogspot.com/2007/11/blog-post\\_19.html](http://www.epapanis.blogspot.com/2007/11/blog-post_19.html) [ Ημερομηνία πρόσβασης, 21 Οκτωμβρίου, 2015].

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

<http://gr.ettad.en> [ Ημερομηνία πρόσβασης, 21 Οκτωμβρίου, 2015].

Νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα για τα ΑΜΕΑ .ΑμεΑ- Άτομα με αναπηρία-δικαιώματα και παροχές . Ανάκτηση από:

[http://ameablog.blogspot.com/2010/09/2015\\_10.html#ixzz1HRTnjdC](http://ameablog.blogspot.com/2010/09/2015_10.html#ixzz1HRTnjdC) [ Ημερομηνία πρόσβασης, 29 Οκτωμβρίου, 2015].

Κοινωνικές παροχές ΑΜΕΑ. [www.hivaid.gr/homepage.php?id=koinonia/welfare06](http://www.hivaid.gr/homepage.php?id=koinonia/welfare06) .

Ανάκτηση από: [ Ημερομηνία πρόσβασης, 29 Οκτωμβρίου, 2015].

Χορήγηση κάρτας πολιτισμού. Ανάκτηση από: <http://www.disabled.gr/lib/?p=13257> [

Ημερομηνία πρόσβασης, 2 Νοεμβρίου, 2015].

Γραφείο σχεδιασμού για τα άτομα με αναπηρία-Προσβάσιμες παραλίες Ανάκτηση

από:<http://www.mcw.gov.cy/mcw/dbpd/disabledaccess.nsf/All/785993CE80C3E13FC22572A600282E84?OpenDocument> <http://www.disabled.gr/lib/?p=13257> [Ημερομηνία πρόσβασης, 2 Νοεμβρίου, 2015].

Αθηναϊκό πρακτορείο Ειδήσεων (2008). Δίκτυο προσβασιμότητας ΑΜΕΑ – Αφαίρεση εμποδίων από κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται για την κυκλοφορία πεζών και ΑΜΕΑ, ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ Τεύχος 60.

Ανάκτηση από: [www.disabled.gr/lib/?p=15359](http://www.disabled.gr/lib/?p=15359) [Ημερομηνία πρόσβασης ,18 Νοεμβρίου 2015].

Μπελάντη, Χ (2006). Τουρισμός και άνθρωποι με αναπηρία, ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ Τεύχος 46. Ανάκτηση από: [www.disabled.gr/lib/?p=8381](http://www.disabled.gr/lib/?p=8381) [Ημερομηνία πρόσβασης, 18 Νοεμβρίου 2015].

Westcott, J. (2004), Improving information on accessible tourism for disabled People. Ανάκτηση από : [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf) [Ημερομηνία πρόσβασης, 22 Νοεμβρίου 2015].

Η σημασία του τουρισμού στην Ελλάδα (2015). Ανάκτηση από : [http://sete.gr/media/3004/simasia\\_tourismou\\_sete\\_intelligence\\_report.pdf](http://sete.gr/media/3004/simasia_tourismou_sete_intelligence_report.pdf) [Ημερομηνία πρόσβασης, 28 Μαρτίου 2016].

Μαρία Αθανασιάδου (2015). Πόσο προσβάσιμη είναι η Ελλάδα. Ανάκτηση από: <http://www.kathimerini.gr/821561/article/ta3idia/sthn-ellada/poso-prosvasimh-einai-h-ellada> [Ημερομηνία πρόσβασης, 30 Μαρτίου 2016].

Μαριλένα Βασιλειάδου (2015). Τουρισμός για ΑΜΕΑ στην Ελλάδα. Ανάκτηση από: <http://www.thinkfree.gr/tourismos-gia-amea-stin-ellada/> [Ημερομηνία πρόσβασης, 30 Μαρτίου 2016].

Prosvasis.co (2015). Ελλάδα και Τουρισμός για ΑμεΑ. Η προσβασιμότητα είναι δικαίωμα όλων. Ανάκτηση από: <http://checkin.trivago.gr/amea/> [Ημερομηνία πρόσβασης, 30 Μαρτίου 2016].

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ - ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος μιας μελέτης που διερευνά κατά πόσο υπάρχουν κατάλληλες υποδομές στην πόλη του Ηρακλείου Κρήτης για την υποδοχή και φιλοξενία τουριστών με αναπηρία ή άλλα χαρακτηριστικά που δυσκολεύουν τη μετακίνησή τους. Πιο συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο έχει ως στόχο τη διερεύνηση της αντίληψης που έχουν οι τουρίστες ΑμεΑ που επισκέπτονται το Ηράκλειο ως προς τις υποδομές αυτές και το βαθμό της ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν με εμπιστευτικό τρόπο. Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συνεργασία.

### ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### 1. Φύλο

Άνδρας  Γυναίκα

#### 2. Ηλικία

έως 18 ετών  19-34 ετών  35-49 ετών  50-64\_ετών  
 65+\_ετών

#### 3. Χώρα προέλευσης

Γερμανία  Αγγλία  Ολλανδία  Παρίσι  
 Ιταλία  Πολωνία  Τσεχία  Ισπανία  
 Αυστρία  Ρωσία  Ελβετία  Άλλο.....

#### 4. Ποιός είναι ο λόγος που οδηγεί στο να χρειάζεστε κάποιες μορφής βοήθεια κατά την μετακίνησή σας;

Κινητική δυσκολία  Προβλήματα ακοής  
 Νοητικές δυσκολίες  Προβλήματα όρασης  
 Άλλο.....

**ΜΕΡΟΣ Β: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

**5. Είναι η πρώτη σας επίσκεψη στην Κρήτη (κατά την οποία να χρειάζεστε κάποιες μορφής βοήθεια στην μετακίνηση σας);**

- Ναι  Όχι

**6. Εάν όχι, πόσες φορές στο παρελθόν έχετε επισκεφτεί την Κρήτη;**

- 1-2 φορές  3-5 φορές  >5 φορές

**7. Ποιός σας συνοδεύει συνήθως στο ταξίδι σας;**

- Μέλος της οικογένειας   
Φίλος   
Βοηθός/Συνοδός   
Μόνος   
Άλλο.....

**ΜΕΡΟΣ Γ: ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΕ ΑΥΤΗ ΣΑΣ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΗΝ ΚΡΗΤΗ**

**8. Ποιά μέσα μεταφοράς χρησιμοποιήσατε για την άφιξη σας στην Κρήτη;**

- Αεροπλάνο  Καράβι

**9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από της υπηρεσίες που λάβατε κατά τη χρήση των παραπάνω Μέσων Μεταφοράς;**

- Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολυ

**10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά και εξυπηρέτηση του προσωπικού στα παραπάνω Μέσα Μεταφοράς;**

- Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολυ

**11. Κατα πόσο ήταν εύκολη η μετακίνηση σας από την χώρα σας μέχρι το νησί;**

- Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολυ

**12. Ποιά Μέσα Μεταφοράς χρησιμοποιήσατε κατά τη διαμονή σας στην Κρήτη;**

- Δημόσιο Λεωφορείο/ΚΤΕΛ  Λεωφορείο Τουριστικού Γραφείου  Ταξί  
 Ενοικιαζόμενο Αυτοκίνητο  Άλλο.....

**9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από της υπηρεσίες που λάβατε κατά τη χρήση των παραπάνω Μέσων Μεταφοράς;**

- Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολυ

**14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά και εξυπηρέτηση του προσωπικού στα παραπάνω Μέσα Μεταφοράς;**

Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολυ

**15. Πως θα αξιολογούσατε τους παρακάτω σταθμούς σε σχέση με τις υποδομές τους για τα άτομα με ανάγκες;**

	Απαράδεχτο	Λίγο καλό	Μέτριο	Πολύ καλό	Άριστο
Αεροδρόμιο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λιμάνι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λεωφορεία/ΚΤΕΛ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ταξί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Πως θα αξιολογούσατε τους παρακάτω σταθμούς σε σχέση με τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που παρέχουν στα άτομα με ανάγκες;**

	Απαράδεχτο	Λίγο καλό	Μέτριο	Πολύ καλό	Άριστο
Αεροδρόμιο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λιμάνι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λεωφορεία/ΚΤΕΛ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ταξί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Σε τι πιστεύεται ότι υστερούν τα παρακάτω;**

	Υποδομές	Υπηρεσίες	Προσωπικό	Εξυπηρέτηση
Αεροδρόμιο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λιμάνι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Λεωφορεία/ΚΤΕΛ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ταξί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Πως θα χαρακτηρίζατε τη δυνατότητα πρόσβασης σας στα παρακάτω σημεία του Ηρακλείου:**

	Ανύπαρκτη	Περιορισμένη	Ικανοποιητική	Εύκολη	Πολύ εύκολη
Σε αρχαιολογικούς χώρους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σε Μουσεία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιήγηση στους Δρόμους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σε καταστήματα/εστιατόρια/καφετέριες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. Πόσο εύκολη θα χαρακτηρίζατε τη μετακίνηση σας μέσα στην πόλη του Ηρακλείου;**

Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολυ

**20. Υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές για τουρίστες ΑμεΑ στα παρακάτω:**

	ΝΑΙ	ΚΑΠΟΙΕΣ	ΟΧΙ
Σε αρχαιολογικούς χώρους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μουσεία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δρόμους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ξενοδοχεία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Σε ποιό βαθμό θεωρείται το προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο για την καλύτερη εξυπηρέτηση σας στα παρακάτω σημεία;**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολυ
Σε αρχαιολογικούς χώρους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μουσεία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σε καταστήματα/Εστιατόρια/Καφετέριες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**22. Εάν χρησιμοποιήσατε κάποιο κατάλυμα για την διαμονή σας (ξενοδοχείο, διαμέρισμα κτλ) πώς θα βαθμολογούσατε τη διαμονή σας εκεί ως προς τα παρακάτω σημεία;**

	Ανύπαρκτες	Ελάχιστες	Ικανοποιητικές	Καλές	Πολύ καλές
Υποδομές-χώροι για ΑμεΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσίες για ΑμεΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμπεριφορά & εξυπηρέτηση του προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**23. Τι είδους κατάλυμα χρησιμοποιήσατε;**

- Ξενοδοχείο 4\*/5\*       Ξενοδοχείο 2\*/3\*       Ιδιωτική Βίλλα  
 Ενοικιαζόμενα Διαμερίσματα       Άλλο.....

**24. Συμπληρώστε τι σας δυσκόλεψε περισσότερο κατά την διαμονή σας στην πόλη μας( δώστε μόνο μια απάντηση):**

- Μετακίνηση  
 Εξυπηρέτηση  
 Διαμονή  
 Αναψυχή  
 Άλλο.....

**25. Κατά πόσο θεωρήται ότι η Κρήτη υστερεί σε θέματα υποδομής/παροχής υπηρεσιών στους τουρίστες ΑμεΑ σε σχέση με τις υπόλοιπες περιοχές/χώρες της Ευρώπης;**

- Καθόλου       Λίγο       Μέτρια       Πολύ       Πάρα πολυ



**26. Ποιά πιθανά μέτρα ή αλλαγές θα προτείνατε για την περαιτέρω διευκόλυνση σας κατά τη μετακίνηση και διαμονή σας στο Ηράκλειο;**

.....  
.....  
.....

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ**

# Questionnaire

## INTRODUCTION:

This questionnaire is part of a study which investigates whether there are adequate infrastructures in the city of Heraklion on the accommodation and hosting of the tourist with disabilities or other characteristics that make difficult their commute. Particularly, the aim of this questionnaire is to investigate the perception of disabled tourists that are visiting Heraklion regarding to the infrastructures and the degree of satisfaction for the services provided to them. This questionnaire is anonymous and the information will be used in a confidential manner. Please answer the following questions honestly.

Thank you in advance for your co-operation.

## PART 1: DEMOGRAPHICS DATA

1. Sex  Man  Woman

2. Age

Until 18 years old  19 -34 years old  35-49 years old  50-64 years old  
 65 + years old

3. Country of origin

Germany  England  Netherlands  France  
 Italy  Poland  Czech Republic  Spain  
 Austria  Russia  Switzerland  Other

4. What is the reason that leading to need some form of assistance during your movement?

Movement disability  Hearing impairment  
 Intellectual impairment  Visual impairment  
 Other .....

## PART 2: GENERAL INFORMATION

5. Is this your first visit in Crete (where you need some form of assistance to your commute)?

Yes  No



**15. How would you rate the following stations in relation of infrastructure for the disabled persons?**

	Inappropriate	Shortly good	Average	Very good	Excellent
Airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Port	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Public Bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. How would you rate the following stations in relation to the services and the service that they provide for the disabled persons?**

	Inappropriate	Shortly good	Average	Very good	Excellent
Airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Port	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Public Bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Where do you think that lagging the following?**

	Infrastructures	Services	Personnel	Costumer Service
Airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Port	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Public Bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. How would you describe your accessibility to the following places in Heraklion ?**

	Nonexistent	Limited	Satisfactory	Easy	Very easy
In Archaeological sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Museums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Browse to Roads	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In shops/Restaurants/Cafes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. How easy would you characterize your transportation in the city of Heraklion?**

Not at all     a little     moderately     quite a lot     very much

**20. Are there appropriate facilities for disabled tourists(PRM) to the following places?**

	YES	SOME	NO
In Archaeological sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Museums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Browse to Roads	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. To what extent does the personnel trained to better serve you in the following places?**

	Nonexistent	Limited	Moderately	A lot	Very much
In Archaeological sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Museums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In shops/Restaurants/Cafes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**22. If you used an accommodation for your stay (hotel, apartment, etc.) how would you rate your stay there as to the following points?**

	Nonexistent	Limited	Satisfactory	Good	Very good
Infrastructures-places for disabled	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services for disabled	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behavior& costumer service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**23. What kind of accommodation you have used?**

- Hotel4\*/5\*       Hotel 2\*/3\*       Private Villa  
 Apartments       Others.....

**24. Please fill out what made it difficult for more during your stay in our city (enter one answer only)**

- Movement  
Customer Service  
Accommodation  
Pleasure  
Other

**25. Do you think that Crete lacks in the infrastructures/services to disabled tourists in comparison to other regions/countries of Europe?**

Not at all     a little     moderately     quite a lot     very much

**26. What measure or changes would you suggest for further convenience of your moving or your stay in Heraklion?**

.....  
.....  
.....

**THANK YOU FOR YOUR HELP AND YOUR CO-OPERATION**