



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

ELEVATOR  
2015-1-CZ01-KA204-014014

# Οδηγός Προσβάσιμου Τουρισμού

## Μέρος 3 - Φορείς Χάραξης Πολιτικών

Με υψηλούς στόχους, όχι απλή  
πορεία

Αποποίηση Ευθυνών: Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτού του εντύπου δεν αποτελεί έγκριση του περιεχομένου, που αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των δημιουργών του, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προσβασιμότητα είναι ένα σημαντικό θέμα στον τουρισμό, συχνά όμως παραβλέπεται. Φαίνεται ότι ο κύριος λόγος για αυτό είναι η έλλειψη γνώσης και συνεργασίας ανάμεσα στους βασικούς ενδιαφερόμενους.

Το έγγραφο αυτό δημιουργήθηκε ως μια σύντομη οδηγία, εισάγοντας το θέμα αυτό και απαντώντας σε 3 βασικές ερωτήσεις:

- Τι σημαίνει προσβάσιμος τουρισμός;
- Πώς μπορεί να βελτιωθεί η προσβασιμότητα στον τουρισμό;
- Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει ο προσβάσιμος τουρισμός;

Αποτελείται από 3 μέρη, καθένα από τα οποία είναι αφιερωμένο σε μία από τις ακόλουθες ομάδες-κλειδιά που παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού: **Επισκέπτες, Τουριστική Βιομηχανία και Φορείς Χάραξης Πολιτικών.**

Το πρώτο μέρος «Ενεργά παρά Παθητικά» απευθύνεται στους **Επισκέπτες**, δηλαδή σε όλους τους χρήστες των τουριστικών υποδομών και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των κατοίκων, που θα μπορούσαν να έχουν περισσότερο θάρρος και να είναι πιο ενεργοί στην απαίτηση προσβάσιμου περιβάλλοντος, προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών.

Το δεύτερο μέρος «Ένα επίπεδο πιο ψηλά, παρά ένα βήμα πιο πίσω» εστιάζει στις **Επιχειρήσεις στην Τουριστική Βιομηχανία**, δηλαδή στους παρόχους υπηρεσιών τουρισμού, που θα πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας της αγοράς και να κάνουν τις επιχειρήσεις τους πιο ανταγωνιστικές και βιώσιμες.

Αυτό το τελευταίο μέρος «Με υψηλούς στόχους, όχι απλή πορεία» στοχεύει στους Φορείς Χάραξης Πολιτικών, δηλαδή σε πολιτικούς, δημόσιες αρχές, τουριστικά συμβούλια και άλλους φορείς λήψης αποφάσεων που είναι υπεύθυνοι για τον τουρισμό και τις πολιτικές προσβασιμότητας σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο. Αυτοί είναι οι άνθρωποι οι οποίοι αναμένεται να λάβουν υπόψιν τις ανάγκες των πολιτών και να δημιουργήσουν ένα κατάλληλο περιβάλλον για συνεργασία και κίνητρα για όλους τους ενδιαφερόμενους, ώστε να ενισχύσουν την προσφορά τουρισμού και να βελτιώσουν το περιβάλλον διαβίωσης.

Κάθε ομάδα έχει το δικό της ιδιαίτερο ρόλο στη δημιουργία προϊόντων και προορισμών προσβάσιμου τουρισμού. Ο σημαντικότερος ρόλος, ωστόσο, είναι να εναρμονιστούν οι ατομικές προσπάθειες σε μια κοινή στρατηγική και επικοινωνία. Η επιτυχία θα είναι εγγυημένη, μόνο αν αυτές οι τρεις εμπλεκόμενες ομάδες συνεργαστούν ως μία ομάδα.

*«Η πηγή της επιτυχίας μας είναι η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων.»*

*(Józef Solecki, Διευθυντής του Τμήματος Ενσωμάτωσης των Ατόμων με Αναπηρία Του Δημαρχείου του Poznań)*

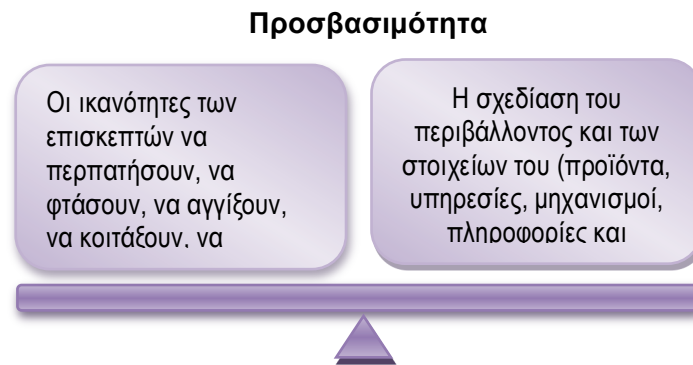
**Γιατί λοιπόν να μη δημιουργήσετε μια τέτοια ομάδα;**





## ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ;

Προσβάσιμος Τουρισμός (επίσης ονομάζεται Τουρισμός για Όλους ή Τουρισμός Ενσωμάτωσης) είναι ένα σύνολο προϊόντων, μεθόδων και υπηρεσιών, οι οποίες σχεδιάζονται, προωθούνται, διανέμονται και παρέχονται ώστε να πληρούν συγκεκριμένες ανάγκες προσβασιμότητας και απαιτήσεις των επισκεπτών ανεξάρτητα από την ηλικία ή τις ικανότητές τους.



Υπάρχουν πολλοί μύθοι που συνδέονται με τον προσβάσιμο τουρισμό ή γενικά με την προσβασιμότητα. Οι πιο κοινοί είναι:

 **«Ο προσβάσιμος τουρισμός είναι μόνο για άτομα με αναπηρία**

...

**Αντιθέτως!** Αν και τα άτομα με αναπηρία έχουν μεγαλύτερη ανάγκη για προσβασιμότητα, ο προσβάσιμος τουρισμός καλύπτει **μίαποικιλίας πελατών** με διαφορετικές ανάγκες προσβασιμότητας (όχι πάντα εμφανείς) που μπορεί να προκαλούνται από δυσλειτουργία, ασθένεια, τραυματισμό, ηλικία, ανάστημα, ικανότητα χρήσης ξένης γλώσσας ή κουλτούρας. **Κάθε άνθρωπος** που αντιμετωπίζει κάποιες δυσκολίες στην πρόσβαση, τη χρήση και την απόλαυση τουριστικών υπηρεσιών και εγκαταστάσεων ολοκληρωμένα, άνετα, με ασφάλεια και ανεξαρτησία, θα δώσει προτεραιότητα στα προσβάσιμα μέρη.<sup>1</sup>

Κύριοι Δικαιούχοι του Προσβάσιμου Τουρισμού

<sup>1</sup> Πηγή: Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (2016), Εγχειρίδιο Προσβάσιμου Τουρισμού για Όλους: Αρχές, Εργαλεία και Καλύτερες Πρακτικές - Ενότητα 1 Προσβάσιμος Τουρισμός – Ορισμός και Περιεχόμενο, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Μαδρίτη, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>

### Άτομα με Αναπηρία

- Άτομα με προβλήματα κινητικότητας, ακοής, όρασης ή ομιλίας, γνωστικές δυσλειτουργίες, χρόνιες παθήσεις (π.χ. παθήσεις του αναπνευστικού και του κυκλοφορικού ή αθέατες δυσλειτουργίες) κτλ.

### Ηλικιωμένοι με ανάγκες προσβασιμότητας

- Ηλικιωμένοι με δυσλειτουργίες λόγω ηλικίας όπως περιορισμένη κινητικότητα, ικανότητα να λαμβάνουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες, χωρικό και χρονικό προσανατολισμό, βαρηκοΐα, δυσκολία στην όραση, στην ομιλία κτλ

### Άλλοι

- Παιδιά, έγκυες γυναίκες, άτομα με αλλεργίες, άσθμα και άλλες χρόνιες παθήσεις, άτομα με τραυματισμούς, φροντιστές των ΑμεΑ, άνθρωποι με αναπηρικά αμαξίδια και βρεφικά καροτσάκια ή με αποσκευές, αλλοδαπούς, κτλ.

Στην ουσία, ο προσβάσιμος τουρισμός μπορεί να ωφελήσει τον καθέναν και όλοι μας τουλάχιστον μία φορά στη ζωή μας θα έχουμε την ανάγκη για προσβάσιμο περιβάλλον, προϊόντα και υπηρεσίες.

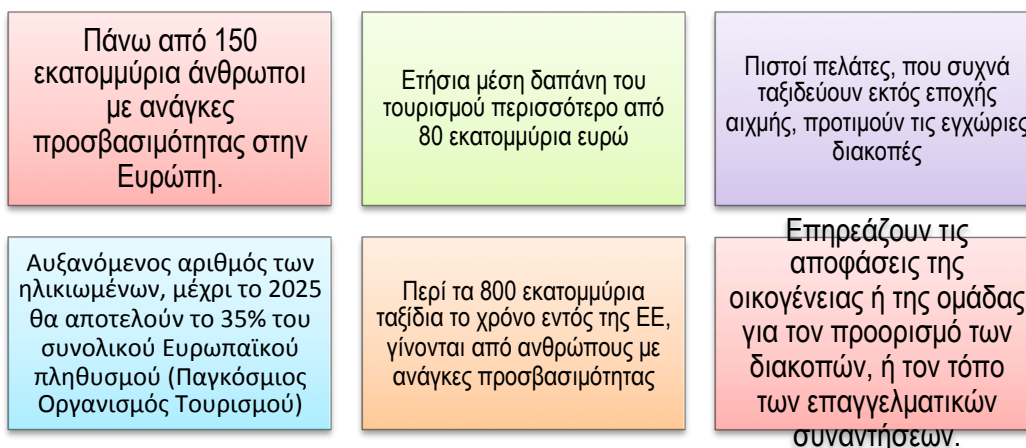
... και είναι μία εξειδικευμένη αγορά.»



**Απεναντίας!** Λαμβάνοντας υπόψιν ποιος βρίσκεται πίσω από τον όρο «άτομο με ανάγκες προσβασιμότητας», δεν μπορούμε να μιλάμε για ένα μικρό κομμάτι της αγοράς. Επιπλέον, είναι μία αξιόπιστη, αναπτυσσόμενη αγορά που φέρνει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και νέες ευκαιρίες στις επιχειρήσεις<sup>2</sup>. Οι προσβάσιμες υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να προσελκύσουν επιπλέον δυνητικούς πελάτες, να αυξήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης και να ενδυναμώσουν την εικόνα.

**Βασικά δεδομένα της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού στην ΕΕ**

<sup>2</sup> Πηγή: Βρετανική Αρχή Τουρισμού (VisitEngland), στις υπηρεσίες σας, [https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/at\\_your\\_service\\_17.12.10.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/at_your_service_17.12.10.pdf)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2014), Οικονομικές Επιπτώσεις και Ταξιδιωτικά Πρότυπα του Προσβάσιμου Ταξιδιού στην Ευρώπη - Τελική

Αναφορά, <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native>



### «Προσβασιμότητα σημαίνει απουσία αρχιτεκτονικών εμποδίων.»

**Όχι μόνο.** Η προσβασιμότητα συχνά περιορίζεται στην κατασκευή ή προσαρμογή των εγκαταστάσεων αλλά τα εμπόδια και οι δυσκολίες που περιλαμβάνονται στον τουρισμό έχουν μεγαλύτερη έκταση και συναντώνται σε όλες τις ταξιδιωτικές και τουριστικές υπηρεσίες.

Οι προσβάσιμοι προορισμοί πρέπει να εξασφαλίζουν την προσβασιμότητα της **πλήρους αλυσίδας αξίας** που περιλαμβάνουν ξενοδοχεία, μέσα μεταφοράς, αξιοθέατα, εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας, γραφεία τουρισμού, συστήματα πληροφοριών και κρατήσεων, μάρκετινγκ και μία συμπεριφορά χωρίς αποκλεισμούς σε όλους τους σχετικούς παράγοντες. Τα μέτρα προσβασιμότητας στον τουρισμό πρέπει να συνοδεύονται από επαρκή **προσβασιμότητα των δημοσίων χώρων** και τη συμμετοχή δημοσίων φορέων. Μόνο οι συντονισμένες προσπάθειες που συνδυάζουν την κάθε φάση της εμπειρίας του επισκέπτη μπορούν να οδηγήσουν στην ικανοποίησή του.



### «Η προσβασιμότητα είναι ακριβή.»

*«Η προσβασιμότητα είναι κεντρικό στοιχείο κάθε υπεύθυνης και βιώσιμης πολιτικής τουρισμού. Είναι επιτακτική για τα ανθρώπινα δικαιώματα και μία εξαιρετική επιχειρηματική ευκαιρία. Πάνω απ' όλα πρέπει να εκτιμήσουμε ότι ο Προσβάσιμος Τουρισμός δεν ωφελεί μόνο τα άτομα με αναπηρίες ή με ειδικές ανάγκες, αλλά όλους μας.»*

**Όχι πάντα!** Η προσβασιμότητα δε συνδέεται μόνο με μεγάλες οικονομικές επενδύσεις. Ακόμα και μικρές αλλαγές και έξυπνες λύσεις μπορούν να επιδράσουν θετικά την απόφαση και εμπειρία του επισκέπτη.

Παραδείγματα ενεργειών χαμηλού κόστους με θετική επιρροή σε τουρίστες με ανάγκες προσβασιμότητας:

- Μάρκετινγκ χωρίς αποκλεισμούς
- Προσβάσιμες ιστοσελίδες και πληροφορίες εναλλακτικών μορφών (ανάγλυφο κείμενο, οπτικοακουστικό υλικό, απλή και κατανοητή γλώσσα, καλή αντίθεση ανάμεσα στο χρώμα του κειμένου και το φόντο, κατάλληλη γραμματοσειρά εύκολη στην ανάγνωση, κτλ.)
- Έγκυρες πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεων και υπηρεσιών
- Εκπαιδευμένο προσωπικό
- Τεχνική βοήθεια και εξοπλισμός προς δανεισμό ή ενοικίαση (αναπηρικά αμαξίδια, καρεκλάκια μπάνιου, αναβατήρες τουαλέτας κτλ)
- Δωρεάν είσοδος με σκύλους οδηγούς
- Χώροι ανάπαυσης όπου οι επισκέπτες μπορούν να καθίσουν
- Καλός φωτισμός
- Τουριστικά προϊόντα και δραστηριότητες με βάση τις αρχές του Καθολικού Σχεδιασμού

Η επενδυτική αποδοτικότητα στην προσβασιμότητα συνήθως υπολογίζεται ως κόστος σε σχέση με τον αριθμό των επισκεπτών με αναπηρία. Στην ουσία, τα μέτρα προσβασιμότητας βελτιώνουν την ασφάλεια και την άνεση όλων. . Γιαυτό η επένδυση στην προσβασιμότητα πρέπει να γίνεται αντιληπτή ως επένδυση στην αξιοπρέπεια και ποιότητα για όλους.

## ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΠΙΟ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ

 **Γίνετε ο οδηγός και συντονιστής του προσβάσιμου τουρισμού στον προορισμό σας.**

Η ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού απαιτεί το συντονισμό και τη συμμετοχή του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Αυτός πρέπει να είναι ο κύριος στόχος σας. Δείξτε με παραδείγματα την κατεύθυνση που πρέπει να πάρει ο τομέας του τουρισμού. Όχι μόνο επειδή «αυτό είναι το σωστό», αλλά για χάρη της βιώσιμης επιχειρηματικής ανάπτυξης σε έναν συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο.

Το υψηλό επίπεδο προσβασιμότητας είναι μία μακροπρόθεσμη διαδικασία, η οποία πρέπει να γίνεται σταδιακά. Ως πρώτο βήμα θα χρειαστεί να ανημερωθείτε σχετικά με την προσβασιμότητα και να την κατανοήσετε ως έναν παράγοντα βελτίωσης της ποιότητας ζωής, της ποιότητας της επιχείρησης και όλης της κοινωνίας.

Ένα από τα πιο σημαντικά βήματα είναι να ενσωματώσετε την προσβασιμότητα ως βασικό θέμα σε στρατηγικές, προγράμματα και πολιτικές ανάπτυξης (όχι μόνο στον τουρισμό) και να είστε συνεπείς με αυτά σε όλες τις σχετικές ενέργειες. Σχεδιάστε προτεραιότητες και βελτιώσεις προσβασιμότητας σε συνεργασία με τουριστικές επιχειρήσεις με βάση την έρευνα της προσβασιμότητας που προσφέρει ο προορισμός σας και τις κριτικές των επισκεπτών. Αξιολογήστε τις προσπάθειές σας και κάνετε συχνές δημόσιες εκθέσεις προόδου.

Συνιστάται η συνεχής παρακολούθηση της προσβασιμότητας του προορισμού σας είναι, ως εργαλείο για περαιτέρω βελτίωση. Είναι ο μόνος τρόπος για να αναγνωρίσετε τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι επισκέπτες ή οι κάτοικοι με τις ανάγκες πρόσβασης στον προορισμό σας.

Οι επιτυχημένα προσβάσιμοι προορισμοί συνδέουν παρόχους υπηρεσιών σε συνεργασίες πολλών μερών, δουλεύοντας μαζί όσον αφορά την προσβασιμότητα στον προορισμό. Η δέσμευση των τοπικών φορέων είναι μία σημαντική κινητήριος δύναμη.

---

 **Παραδείγματα ενσωμάτωσης εύκολων και έξυπνων λύσεων πρόσβασης σε προορισμούς.**

### **Βαρκελώνη, Ισπανία.**

Το Στρατηγικό Τουριστικό Πλάνο 2020 Του Δημοτικού Συμβουλίου της Βαρκελώνης περιλαμβάνει ενέργειες και μέτρα για καλύτερη προώθηση της προσβασιμότητας: «Η Βαρκελώνη πρέπει να γίνει ένας προορισμός όπου όλοι, ανεξαρτήτως ηλικίας και υποβάθρου, να μπορούν να απολαύσουν και να μοιραστούν τις εμπειρίες των επισκέψεων, προωθώντας μέτρα που εξασφαλίζουν την ολοκληρωμένη προσβασιμότητα.»

Περισσότερες πληροφορίες:

[https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/documents/080517\\_resumexe](https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/documents/080517_resumexe)





Συνεισφέρετε στη δημιουργία προσβάσιμων προορισμών.

Η συμμετοχή σας στη δημιουργία ενός προσβάσιμου προορισμού δεν πρέπει να σταματήσει στο πολιτικό και στρατηγικό επίπεδο. Ο ρόλος σας αναμένεται επίσης και σε πρακτικό επίπεδο, τουλάχιστον στη δημιουργία προσβάσιμου περιβάλλοντος και προώθησης του προορισμού.

Οι δημόσιοι χώροι και οι υπηρεσίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένα μέρη της τουριστικής βιομηχανίας. Διασφαλίστε πως οποιαδήποτε νέα κατασκευή ή ανακαίνιση δημοσίων χώρων ή κτιρίων είναι σχεδιασμένη ώστε να καλύπτει τις ανάγκες όλων, ανεξαρτήτως ηλικίας και ικανοτήτων. Όσον αφορά τις υπηρεσίες, μεγάλη προσοχή πρέπει να δοθεί στην προσβασιμότητα των μέσων μεταφοράς, τα οποία αντιπροσωπεύουν ένα από τα μεγαλύτερα εμπόδια για τους επισκέπτες.

Είναι επίσης σημαντική η βοήθεια του προορισμού στην πληροφόρηση των επισκεπτών σχετικά με προσβάσιμα προϊόντα και υπηρεσίες. Η πληροφορία αυτή πρέπει να είναι διαθέσιμη στα δημοφιλή τουριστικά κανάλια. Συμπεριλάβετε χαρακτηριστικά προσβασιμότητας στα εργαλεία προώθησης και μάρκετινγκ. Χρησιμοποιήστε τις κατάλληλες μεθόδους για να εκτιμήσετε το επίπεδο προσβασιμότητας του προορισμού σας. Εμπλέξτε επισκέπτες στην αξιολόγηση της προσβασιμότητας, ζητώντας τους κριτική και ρωτώντας τους αν ικανοποιήθηκαν με τις παραμέτρους προσβασιμότητας. Αυτό θα σας βοηθήσει να ορίσετε παραμέτρους και βελτιώσεις προσβασιμότητας που έχουν πραγματική σημασία για τους επισκέπτες σας.



### Παραδείγματα προώθησης προσβάσιμων τουριστικών προορισμών

**Ιταλία - καμπάνια προσβάσιμου τουρισμού, που ονομάζεται απλά «φιλοξενία για**

**όλους»**. Ένα ενδιαφέρον σημείο βρίσκεται εδώ:

[https://www.youtube.com/watch?v=Wis81eUts\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=Wis81eUts_I)

**Η Βαρκελώνη - έχει μία πολύ καλή ιστοσελίδα για τον Προσβάσιμο Τουρισμό**<http://www.barcelona-access.cat/> με πληροφορίες σχετικά με προσβάσιμα αξιοθέατα, μέσα μεταφοράς, ξενοδοχεία και άλλες υπηρεσίες.

**Η ιστοσελίδα Visit Paris Region παρέχει περιεκτικές πληροφορίες για άτομα με αναπηρία** καλύπτοντας τη μεταφορά, την πρόσβαση σε μνημεία, αξιοθέατα, μουσεία και προσβάσιμους χώρους διαμονής, όλα μέσω μίας μόνο ιστοσελίδας. Δείτε

<https://en.parisinfo.com/practical-paris/visiting-paris-with-a-disability>

---

---

Για περισσότερες πληροφορίες και παραδείγματα Προσβάσιμων Πόλεων δείτε την ιστοσελίδα Ευρωπαϊκού Δικτύου Προσβάσιμου Τουρισμού: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>

---



Βοηθήστε την κοινότητα των επιχειρήσεων στον προορισμό σας

Θα πρέπει να ενθαρρύνετε τον ιδιωτικό τομέα να αναπτύξει την προσβασιμότητα. Μπορείτε να το κάνετε με πολλούς τρόπους.

Μια καλή αρχή είναι να απονέμετε ένα βραβείο καλών πρακτικών και να προωθήσετε την προσβασιμότητα μέσα στις επιχειρήσεις.


Μπορείτε να οργανώσετε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια για ιδιοκτήτες και διευθυντές, όπου θα εξηγείτε τα οφέλη της προσβασιμότητας και των καλών πρακτικών. Ένα καλό κίνητρο επίσης είναι τα εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό των τοπικών επιχειρήσεων για την εξυπηρέτηση και την επικοινωνία με άτομα με ανάγκες πρόσβασης.

Η δημιουργία κατευθυντήριων γραμμών και οι συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη δημιουργία προσβάσιμων τουριστικών εγκαταστάσεων και υπηρεσιών είναι επίσης ένα από τα θετικά κίνητρα που μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση της προσφοράς προσβάσιμου τουρισμού στον προορισμό σας.

Ένας σημαντικός παράγοντας που αποτελεί κίνητρο είναι η παροχή οικονομικών πηγών για επενδύσεις στην προσβασιμότητα.

Κίνητρα μπορούν να κατευθυνθούν προς διαφορετικούς φορείς της αλυσίδας των υπηρεσιών τουρισμού. Ακόμα και ο μικρότερος πάροχος είναι εξαιρετικά σημαντικός, ώστε να εξασφαλιστεί η ποιότητα και η προσβασιμότητα όλου του προορισμού.

---

 **Παραδείγματα πολυσύνθετων και συστηματικών προσεγγίσεων για τη βελτίωση της προσβασιμότητας.**

**Πορτογαλία, Καμπάνια «Όλοι για Όλους» του Εθνικού Οργανισμού Τουρισμού της Πορτογαλίας.** Απευθύνεται σε όλους τους παράγοντες του εθνικού τουρισμού. Στοχεύει στην προσαρμογή και βελτίωση της τουριστικής παροχής και της διάδοσης και προώθησής της σε όλους τους τουρίστες. Έχει το δικό της διαδικτυακό κανάλι, όπου τεχνικές πληροφορίες και χρήσιμο περιεχόμενο (συμπεριλαμβανομένων και βίντεο) σχετικά με την προσβασιμότητα θα διανεμηθεί σε τουριστικούς πράκτορες, για να διευκρινιστεί πως η προσαρμογή της παροχής αφορά κυρίως μικρές τροποποιήσεις και κινήσεις, οι οποίες και δεν απαιτούν πάντα μεγάλες επενδύσεις. Συμπεριλαμβάνει οικονομική υποστήριξη για την ανάπτυξη της προσβασιμότητας σε τουριστικές εγκαταστάσεις, εταιρίες ψυχαγωγίας τουριστών, εστιατόρια, τουριστικά γραφεία, δημόσιους χώρους και πολιτιστικούς χώρους. Περισσότερες πληροφορίες: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1987>

---

---

## Πράγα, Τσεχία

Το Δημαρχείο της Πράγας εφαρμόζει, σε συνεργασία με ειδικούς και τοπικούς ενδιαφερόμενους φορείς, ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα «Προσβάσιμη και Ανοιχτή Πράγα» το οποίο περιέχει έναν αριθμό ενεργειών και προϊόντων που βελτιώνουν την προσβασιμότητα της πρωτεύουσας, όπως:

- Δημιουργία μιας ομάδας ειδικών βάσει πρωτοβουλιών μεμονωμένων ατόμων και οργανώσεων πολιτών. Τέσσερα χρόνια αργότερα η ομάδα ειδικών μεταμορφώνεται στην Επιτροπή του Δημοτικού Συμβουλίου της Πράγας, ένα μόνιμο συμβουλευτικό σώμα με καλύτερη διαπραγματευτική θέση.
- Συλλογή των προτάσεων των πολιτών για βελτιώσεις του δημόσιου χώρου, συνεργασία με ξένα project και αναζήτηση έμπνευσης από το εξωτερικό.
- Έγκριση πολιτικής για την άρση των εμποδίων στο σύστημα δημόσιων συγκοινωνιών στην Πράγα και βελτίωση της χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς από άτομα με συγκεκριμένες ανάγκες προσβασιμότητας. Ο στόχος της Πολιτικής είναι η Πράγα να έχει δημόσιες συγκοινωνίες χωρίς καθόλου εμπόδια μέχρι το 2025.
- Διαδικτυακός χάρτης προσβασιμότητας - έρευνα προσβασιμότητας σε κτίρια και δημόσιους χώρους για άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Το αποτέλεσμα της έρευνας είναι ένας χάρτης που περιέχει λεπτομερείς πληροφορίες για την προσβασιμότητα του αντικειμένου ή της τοποθεσίας, καθώς και φωτογραφίες. Υπάρχουν ήδη περισσότερα από χίλια αντικείμενα και τοποθεσίες στο χάρτη. Ο χάρτης είναι βελτιστοποιημένος για tablet και κινητά τηλέφωνα.
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σχετικά με θέματα προσβασιμότητας
- Επενδυτικά μέτρα - άρση των εμποδίων στους δημόσιους χώρους - ανακατασκευή στάσεων λεωφορείων και τραμ, διαβάσεων πεζών, πεζοδρομίων και μονοπατιών, εγκατάσταση ανελκυστήρων σε σταθμούς μετρό κτλ.
- Παροχή επιχορηγήσεων στους ιδιωτικούς φορείς για την άρση των εμποδίων στις εισόδους, τις τουαλέτες και για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στα κτίρια ή στο χώρο που προορίζεται για το ευρύ κοινό.
- Μια εκστρατεία ενημέρωσης (προγραμματισμένη δραστηριότητα) για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με το θέμα των εμποδίων στους δημόσιους χώρους και των δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στην εξάλειψή τους. Ένας από τους στόχους της εκστρατείας είναι επίσης να εκπαιδεύσει τους κατοίκους να είναι φιλικόι προς το περιβάλλον τους και να μην δημιουργούν (ασυνείδητα) εμπόδια για τους άλλους.

Αναφορά:

---

### **Λουμπλιάνα, Σλοβενία**

Η Λουμπλιάνα είναι η φιναλίστ του βραβείου EU Access City για το έτος 2018 (2ο βραβείο) και το 2015 (3ο βραβείο), όπου αναγνωρίστηκε ως προσβάσιμη πόλη, αναπτύσσοντας ενεργά την προσβασιμότητα και με ισχυρή δέσμευση τόσο σε πολιτικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο. Η προσβασιμότητα είναι ενσωματωμένη στη συνολική πολιτική και δουλειά της πόλης.

Ακολουθούν παραδείγματα ορισμένων δραστηριοτήτων που έγιναν στη Λιουμπλιάνα για τη βελτίωση της προσβασιμότητάς της:

- Το κέντρο της πόλης έχει κλείσει για μηχανοκίνητα οχήματα, έχουν δημιουργηθεί απτικές διαδρομές και διαβάσεις, έχουν συμπληρωθεί τα κενά ανάμεσα στους κυβόλιθους.
- Δωρεάν υπηρεσία μεταφοράς με ηλεκτρικά οχήματα στο κέντρο της πόλης
- Προσβάσιμο δίκτυο δημόσιων συγκοινωνιών (οχήματα και υποδομές)
- Υπηρεσία μεταφοράς κατά παραγγελία για άτομα με αναπηρία
- Δωρεάν μετακίνηση στην πόλη για άτομα με αναπηρία και όσους ταξιδεύουν μαζί τους
- Ανελκυστήρες στα δημόσια γκαράζ και μέχρι το κάστρο (το πιο δημοφιλές τουριστικό αξιοθέατο)
- Προσβάσιμες δημόσιες τουαλέτες
- Τα προστατευόμενα κτίρια και η ιστορική κληρονομιά έγιναν πλήρως προσβάσιμα
- Μοντέλο αφής της πόλης και του κάστρου
- Προσβάσιμα γραφεία τουριστικής πληροφόρησης, περιηγήσεις για άτομα με κινητικές δυσκολίες
- Υποχρεωτική εκπαίδευση για όλους τους οδηγούς λεωφορείων όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών των ατόμων με αναπηρία και των ηλικιωμένων επιβατών
- Ημέρες ανοικτών συναντήσεων με το δήμαρχο κάθε μήνα για να ακούσει τις προτάσεις των πολιτών για βελτίωση, συμπεριλαμβανομένων των ζητημάτων προσβασιμότητας
- Άμεση συμμετοχή ηλικιωμένων και ατόμων με αναπηρία στη χάραξη πολιτικής της πόλης μέσω συμβουλευτικών φορέων δημοτικών συμβουλών, που παρέχουν συμβουλές σχετικά με τις προτεραιότητες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας τόσο στις αρχές της πόλης όσο και στους παρόχους του ιδιωτικού τομέα
- Σχέδια δράσης για τη βελτίωση της προσβασιμότητας με σαφείς προθεσμίες και συγκεκριμένους στόχους. Οι βελτιώσεις της προσβασιμότητας συνδυάζονται με ζητήματα βιωσιμότητας (η Λιουμπλιάνα αναδείχθηκε Ευρωπαϊκή Πράσινη

---

Πρωτεύουσα το 2016).

- Σύντομο βίντεο που προωθεί την προσβασιμότητα στη Λουμπλιάνα:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1170&langId=en&videoId=2842&furtherVideos=no>

**Αναφορά: Βραβείο Access City 2015, Παραδείγματα καλύτερης πρακτικής για να γίνουν οι πόλεις της ΕΕ πιο προσβάσιμες,**  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=7793&furtherPubs=yes>

## VisitEngland - Εθνικό Συμβούλιο Τουρισμού

Το VisitEngland είναι ο δημόσιος φορέας που αναπτύσσει τον τουρισμό της Αγγλίας, προωθώντας τη Βρετανία παγκοσμίως και υποστηρίζοντας την τουριστική βιομηχανία. Η προσβασιμότητα είναι ένα σημαντικό στοιχείο των δραστηριοτήτων τους. Το VisitEngland είναι ένα από τα καλύτερα παραδείγματα συστηματικής υποστήριξης στον προσβάσιμο τουρισμό, όχι μόνο στην Ευρώπη, αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Εδώ θα βρείτε μία σύντομη λίστα όσων κάνει ή έχει ήδη κάνει:

- Διενεργεί έρευνα και παρέχει δεδομένα για τον όγκο και την τιμή της αγοράς προσβάσιμου τουρισμού στην Αγγλία
  - Παράγει, συχνά σε συνεργασία με οργανισμούς για την αναπηρία, εκθέσεις, καθοδήγηση και εργαλεία για επιχειρήσεις που τις βοηθούν να παρέχουν πρόσβαση σε όλους, π.χ.
    - συμβουλές για γρήγορες και οικονομικές βελτιώσεις ώστε οι εγκαταστάσεις να γίνουν πιο προσβάσιμες
    - πώς να γράψετε τον Οδηγό Προσβασιμότητας (επίσημα Δήλωση Προσβασιμότητας) Ένας Οδηγός Προσβασιμότητας παρέχει στους δυνητικούς επισκέπτες σημαντικές πληροφορίες προσβασιμότητας για ένα χώρο, μια εγκατάσταση ή υπηρεσία και τους επιτρέπει να αποφασίσουν πού να μείνουν και τι θα επισκεφθούν, ανάλογα με τις απαιτήσεις τους.
    - πώς να προωθήσετε την προσβασιμότητα
    - οδηγός για επιχειρήσεις διαμονής, πώς να βελτιώσετε την προσβασιμότητα
    - πώς να καλωσορίσετε πελάτες με απώλεια ακοής, πελάτες με σκύλους καθοδήγησης ή με αυτισμό
  - Προσφέρει εκπαίδευση για το προσωπικό του τουρισμού που αυξάνει την ευαισθητοποίησή τους για την αναπηρία, δημοσιεύει εκπαιδευτικό υλικό σχετικά με την προσβάσιμη τουριστική αγορά
  - Απονέμει τα διάσημα Βραβεία VisitEngland για την Αριστεία. **Μία από τις**
-

---

**κατηγορίες είναι η προσβασιμότητα (Βραβείο Τουρισμού Ενσωμάτωσης)**

- Παρουσιάζει τις καλύτερες πρακτικές/παραδείγματα προσβασιμότητας
- Εφαρμόζει τα δικά του έργα με χρηματοδότηση της ΕΕ, π.χ. Πρόσβαση για Όλους (2014-2016) - ένα παράδειγμα καλής πρακτικής για εταιρική σχέση δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Το έργο αυτό επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού σε 7 προορισμούς, όπου οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις υποστηρίχθηκαν με τη βοήθεια συμβούλων προσβασιμότητας και κατάρτισης. Για κάθε προορισμό, δημιουργήθηκαν ενημερωτικοί οδηγοί επισκεπτών και προωθήθηκαν σε εθνικές εκστρατείες μάρκετινγκ στον τύπο, με στόχο τα άτομα με ανάγκες προσβασιμότητας.
- Παρέχει μια σειρά οδηγιών και εργαλείων για προορισμούς, π.χ. :
  - οδηγός που βοηθά τους διαχειριστές του προορισμού να δημιουργήσουν έναν προορισμό που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία
  - οδηγός για τον τρόπο παροχής πληροφοριών πρόσβασης στον ιστότοπο του προορισμού
  - καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής ενός ελέγχου προσβασιμότητας ενός προορισμού
- Παρέχει πληροφορίες για τους επισκέπτες - τι να επισκεφθείτε, πού να μείνετε, πώς να φτάσετε, οδηγός για προσβάσιμα διαλείμματα στη θάλασσα, στην εξοχή ή στην πόλη στην Αγγλία

Περισσότερες πληροφορίες και έμπνευση, καθώς και δημοσιευμένους οδηγούς και εκθέσεις μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπο <https://www.visitbritain.org/providing-access-all> (για τη βιομηχανία) και <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all> (για επισκέπτες)

---

## ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Ο προσβάσιμος τουρισμός είναι θέμα ίσων δικαιωμάτων στις υπηρεσίες τουρισμού και ένα κεντρικό στοιχείο κάθε υπεύθυνης και βιώσιμης πολιτικής ανάπτυξης.

Για εσάς τους φορείς χάραξης πολιτικών, είναι κατά κύριο λόγο **μια ευκαιρία να αναπτύξετε την επικράτειά σας**, η οποία είναι η κύρια αποστολή σας, και να διευκολύνετε τους κατοίκους και τους επισκέπτες να ζουν ή να διαμένουν εκεί.

Η προσβασιμότητα της πόλης ή της περιοχής επιτρέπει σε όλους τους πολίτες να συμμετέχουν πλήρως στην κοινωνική ζωή. Η προσβασιμότητα δεν είναι τίποτα ιδιαίτερο ή πρόσθετο, αποτελεί φυσικό μέρος και χαρακτηριστικό του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο ζούμε και ωφελεί όλους. Αποτελεί δείκτη ποιότητας ζωής και προϋπόθεση για μία βιώσιμη ανάπτυξη. Διευκολύνει τους ανθρώπους με ανάγκες πρόσβασης στις καθημερινές τους δραστηριότητες.

### Οφέλη για τους Προορισμούς

- Ένας καλύτερος τόπος και περιβάλλον για να ζει κανείς - οι κάτοικοι είναι οι πρώτοι που επωφελούνται από την καλύτερη προσβασιμότητα του περιβάλλοντος και των υποδομών
- Περισσότερα φορολογικά έσοδα - ένας πιο προσβάσιμος προορισμός προσελκύει περισσότερους επισκέπτες
- Νέες ευκαιρίες απασχόλησης - περισσότεροι επισκέπτες επηρεάζουν θετικά την τοπική οικονομία, συμπεριλαμβανομένης της αγοράς εργασίας
- Ποιότητα και ανταγωνιστικός προορισμός - η προσβασιμότητα προσφέρει καλύτερη ποιότητα της προσφοράς τουρισμού και ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Καλύτερη ένταξη των ατόμων με αναπηρία σε κοινωνικές και πολιτιστικές δραστηριότητες - χάρη στην καλύτερη προσβασιμότητα, μπορούν να επισκεφθούν και να απολαύσουν αυτές τις δραστηριότητες

Η ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού δεν εξαρτάται μόνο από τους ανεξάρτητους ιδιοκτήτες τουριστικών εγκαταστάσεων και παρόχων υπηρεσιών. Οι ανεξάρτητες και μεμονωμένες λύσεις δεν μπορούν να φέρουν όλα αυτά τα οφέλη. Πρόκειται για ένα συλλογικό έργο, στο οποίο ο καθένας (κάθε ομάδα VIP) έχει το ρόλο του, που είναι εξίσου σημαντικός. Όσο πιο στενή είναι η συνεργασία μεταξύ των εταιρών, τόσο καλύτερα θα είναι τα αποτελέσματα.

**Όταν υπάρχει θέληση υπάρχει τρόπος.**

### Ο ρόλος των βασικών ομάδων στον προσβάσιμο τουρισμό

<b>Επισκέπτες και πολίτες Φως καθοδήγησης &amp; Εμπνευστής</b>	Μοιραστείτε την εμπειρία σας και τις πληροφορίες σας σχετικά με την προσβασιμότητα των τουριστικών υποδομών με άλλους επισκέπτες	Κινείστε το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων απαιτώντας προσβάσιμες υπηρεσίες	Πληροφορείστε τους φορείς χάραξης πολιτικών σχετικά με τα εμπόδια σε δημόσιους χώρους και τα θέματα προς βελτίωση.
--	--	--	--

*«Η βελτιωμένη προσβασιμότητα δεν προσφέρει μόνο τη διαβεβαίωση και την απαραίτητη υποστήριξη σε όσους υποφέρουν από την έλλειψη αγωγίζονται με την προσβασιμότητας, αλλά παράλληλα εξασφαλίζει και μακροχρόνια οικονομικά και κοινωνικά οφέλη για την πόλη, επομένως και θα συνεχίσουμε να θέτουμε την προσβασιμότητα στην καρδιά όσων προσφέρουμε».*

<b>Επιχειρήσεις (Βιομηχανία Τουρισμού) Διαμορφωτής &amp; Υλοποιητής</b>	Γνωρίστε και ικανοποιείτε τις ανάγκες προσβασιμότητας των επισκεπτών	Δημιουργήστε πακέτα προσβάσιμου τουρισμού σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις στην περιοχή σας.	Πάρτε ενεργό μέρος στη συνεργασία δημόσιου-ιδιωτικού τομέα για τον προσβάσιμο τουρισμό.
<b>Φορείς Χάραξης Πολιτικών - Συντονιστής &amp; Προωθητής</b>	Δημιουργήστε προσβάσιμο δημόσιο περιβάλλον και πληροφόρηση &	Υποστηρίξτε τις επιχειρήσεις στον προσβάσιμο τουρισμό	Δημιουργήστε συνεργασίες δημόσιου-ιδιωτικού τομέα και συντονίστε



προωθήστε την  
προσβασιμότητα  
στον προορισμό σας

πολιτικές και  
στρατηγικές  
προσβασιμότητας

**Το έγγραφο αυτό δημιουργήθηκε από τους συνεργάτες έργου ELEVATOR:**

Kazuist, spol. s r.o., Třinec, Czech Republic, [kazuist@kazuist.cz](mailto:kazuist@kazuist.cz)

Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό - ENAT asbl, Βρυξέλλες, Βέλγιο,  
[enat@accessibletourism.org](mailto:enat@accessibletourism.org)

Tandem, Società Cooperativa Sociale Integrata, Ρώμη, Ιταλία, [tandem.coop@gmail.com](mailto:tandem.coop@gmail.com)

Premiki zavod za svetovanje, promocijo in razvoj dostopnega turizma, Λουμπλιάνα,  
Σλοβενία, [info@premiki.com](mailto:info@premiki.com)

**Ιστότοπος Έργου:** <http://www.accessibletourism.org/elevator>

2018