



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

ELEVATOR  
2015-1-CZ01-KA204-014014

# Οδηγός Προσβάσιμου Τουρισμού

## Μέρος 2 - Τουριστική Βιομηχανία

Ένα επίπεδο πιο ψηλά, παρά ένα  
βήμα πιο πίσω

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 ομάδα-κλειδί 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.

Αυτό 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.

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.»*

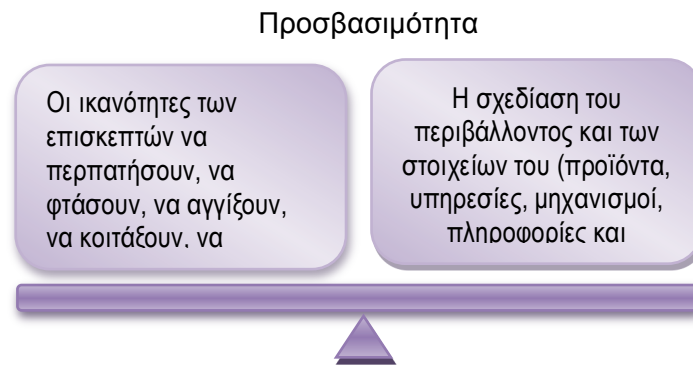
*(Józef Solecki, Διευθυντής του Τμήματος Ενσωμάτωσης των Ατόμων με Αναπηρία Του Δημαρχείου του Poznań)*

**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 πολλές εικασίες μύθοι που συνδέονται με τον προσβάσιμο τουρισμό ή γενικά με την προσβασιμότητα. Οι πιο κοινές 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 μία **ποικιλία 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.

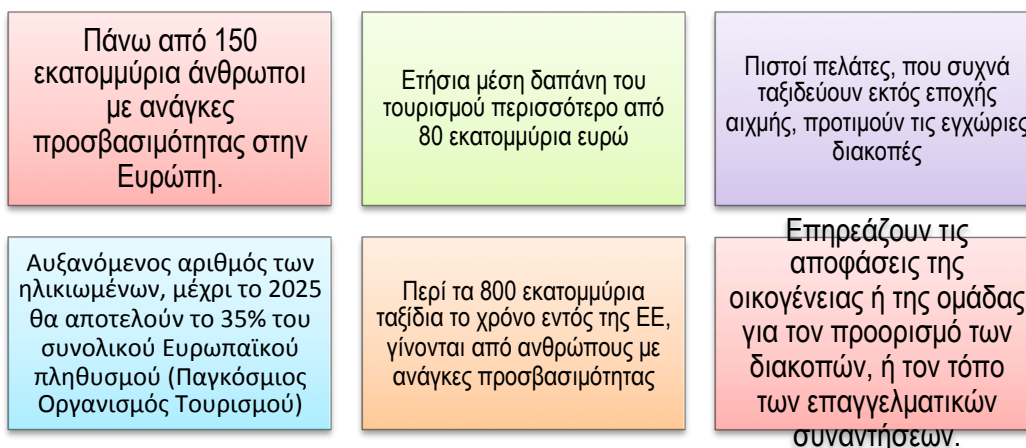
... και είναι μία εξειδικευμένη αγορά.»



**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 πιστή, 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 τουριστικών πληροφοριών, συστήματα πληροφοριών και κρατήσεων, μάρκετινγκ και μία συμπεριφορά χωρίς αποκλεισμούς σε όλους τους αντίστοιχους 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
- Καθολικά σχεδιασμένα προϊόντα και δραστηριότητες τουρισμού

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 και εξασφαλίζουν πως οποιοσδήποτε μπορεί να

*«Είναι απαραίτητο να κατανοήσουμε αυτή τη διασύνδεση και την αλληλεξάρτηση των μεμονωμένων επιχειρήσεων όσον αφορά την εμπειρία του επισκέπτη, ώστε οι προορισμοί να αναπτύξουν το μερίδιο της αγοράς τους. Η επίτευξη αυτής της κατανόησης μπορεί να απαιτεί τον ηγετικό ρόλο όσων διαχειρίζονται και προωθούν τους προορισμούς, όπως οι περιφερειακοί οργανισμοί τουρισμού, τα τοπικά εμπορικά επιμελητήρια, καθώς και οι τοπικές κυβερνήσεις.»*

απολαμβάνει το περιβάλλον, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. 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



### Ενημερώστε τους επισκέπτες για την προσβασιμότητα

**Ελέγξτε την προσβασιμότητα** στην προσφορά σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια ποικιλία από προγράμματα που είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο.

**Παρέχετε λεπτομερείς πληροφορίες** σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεων και της προσφοράς σας. Για πολλούς, η πληροφόρηση σχετικά με την προσβασιμότητα είναι πιο σημαντική όταν αποφασίζουν αν και πού θα πάνε. Η ακριβής ενημέρωσή τους επιτρέπει να αξιολογήσουν αν μπορούν να ικανοποιηθούν οι ιδιαίτερες απαιτήσεις τους όσον αφορά την προσβασιμότητα. Παρέχετε αντικειμενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες σας, ανεξάρτητα από το βαθμό προσβασιμότητας. Δημοσιεύστε μια δήλωση προσβασιμότητας στην ιστοσελίδα σας. Φροντίστε ώστε να μπορεί κανείς να τη βρει εύκολα. Οι λεπτομερείς, ακριβείς και αντικειμενικές πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεών σας που μπορεί κανείς να διαβάσει online προσφέρουν στους δυνητικούς πελάτες χρήσιμες συμβουλές και ταυτόχρονα λειτουργούν ως σημεία αναφοράς για το προσωπικό κατά την απάντηση στα ερωτήματα των πελατών.

**Πρωθήστε την προβασιμότητα.** Παρόλο που τα θέματα προσβασιμότητας είναι σημαντικά για πολλούς, δεν έχουν χρησιμοποιηθεί σχεδόν καθόλου στο μάρκετινγκ. Συμπεριλάβετε πληροφορίες για την προσβασιμότητα της προσφοράς σας στο προωθητικό

*«Είναι απαραίτητο να κατανοήσουμε αυτή τη διασύνδεση και την αλληλεξάρτηση των μεμονωμένων επιχειρήσεων όσον αφορά την εμπειρία του επισκέπτη, ώστε οι προορισμοί να αναπτύξουν το μερίδιο της αγοράς τους. Η επίτευξη αυτής της κατανόησης μπορεί να απαιτεί τον ηγετικό ρόλο όσων διαχειρίζονται και προωθούν τους προορισμούς, όπως οι περιφερειακοί οργανισμοί τουρισμού, τα τοπικά εμπορικά επιμελητήρια, καθώς και οι τοπικές κυβερνήσεις.»*

υλικό. Χρησιμοποιήστε διάφορες μορφές πληροφόρησης (κατανοητά, σε μορφή γραπτή, ηχητική, βίντεο) ανάλογα με το κοινό (τις ανάγκες του) και το σημείο της προώθησής σας.



**Εργαλεία για την αξιολόγηση και την παροχή λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών**

**Δήλωση Προβασιμότητας «Pantou Access Statement», <https://pantou.org/access-statement>**

Η Δήλωση αυτή χρησιμοποιείται για να ενημερώσει πιθανούς πελάτες ή επισκέπτες για την υπηρεσία και είναι ιδιαίτερα χρήσιμη ως εργαλείο προγραμματισμού για επισκέπτες που έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις προσβασιμότητας.

**Μπορείτε να βρείτε επίσης τη διαδικτυακή εκδοχή στο**



---

<http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Θα χρειαστεί να εγγραφείτε δωρεάν και στη συνέχεια θα οδηγηθείτε στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.



### Παραδείγματα προώθησης προσβάσιμων εγκαταστάσεων και υπηρεσιών.

#### **Pantou – Το Ευρετήριο Προσβάσιμου Τουρισμού, <https://pantou.org/>**

Το Pantou (από την ελληνική λέξη παντού) είναι ο ιστότοπος που αναπτύχθηκε από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Προσβάσιμου Τουρισμού και συνεργάτες του για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Προωθεί παρόχους προσβάσιμου τουρισμού, εμφανίζοντας προορισμούς που μπορείτε να επισκεφθείτε και δραστηριότητες που μπορείτε να κάνετε - με ασφάλεια και άνεση. Η εγγραφή στο Pantou είναι δωρεάν.

#### **Οδηγοί Προσβασιμότητας (λήψη ως PDF), ως παραδείγματα για την προώθηση της προσβασιμότητας μιας εγκατάστασης**

- Algarve Senior Living

[https://pantou.org/sites/default/files/access\\_statements/Pantou\\_Access\\_Statement\\_2014\\_Algarve\\_Senior\\_Living.pdf](https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/Pantou_Access_Statement_2014_Algarve_Senior_Living.pdf)

- Βασιλικός Βοτανικός Κήπος, Εδιμβούργο

<http://www.rbge.org.uk/assets/files/Gardens/accessibility/Access%20Statement%20Ed%20July.pdf>



### **Παρέχετε προσεκτική και προσαρμοσμένη φροντίδα σε όλους τους ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ**

Η εξυπηρέτηση των επισκεπτών με απαιτήσεις προσβασιμότητας σημαίνει να είστε φιλόξενοι με τους πελάτες σας και να προσφέρετε ποιοτικές υπηρεσίες. Δεν έχει να κάνει με μέτρα και στοιχεία, πρώτα από όλα είναι θέμα **νοοτροπίας**.

Για να είστε έτοιμοι να ανταποκριθείτε στις ανάγκες των τουριστών, πρέπει να γνωρίζετε τις απαιτήσεις τους. Ρωτήστε τους επισκέπτες σας για τις ανάγκες τους σχετικά με την προσβασιμότητα. Δε θα πρέπει να αντιλαμβάνεστε την προσβασιμότητα ως μια υπηρεσία, αλλά μάλλον ως μια κατάσταση που τους επιτρέπει να απολαύσουν τη διαμονή τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όταν φροντίζετε να εξυπηρετείτε άτομα με συγκεκριμένες ανάγκες, στην ουσία φροντίζετε για όλους.

Εξίσου σημαντική με τη σωστή στάση είναι και η κατάλληλη επικοινωνία. Οι περιορισμοί στην επικοινωνία μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα και την ικανοποίηση των πελατών, όσο και οι αρχιτεκτονικοί περιορισμοί. Βεβαιωθείτε ότι όλα τα μέλη του προσωπικού σας είναι ενημερωμένα για τα διαφορετικά θέματα προσβασιμότητας στις εγκαταστάσεις σας και ότι μπορούν να δώσουν πληροφορίες στους πελάτες και να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους. Επιλέξτε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ποιότητας που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες σας.



### **Η γνώμη των ειδικών για τον προσβάσιμο τουρισμό**

---

### **Προσοχή στο Κενό Προσβασιμότητας (Σύντομη έκδοση) (Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό)**

<https://www.youtube.com/watch?v=uNgEQvPj1N8&t=0s&index=77&list=PLC648CE68AB900757>

Ένα βίντεο για τα οφέλη και την περίπτωση των επιχειρήσεων για Προσβάσιμο Τουρισμό, παραγωγής του Ευρωπαϊκού Δικτύου για τον Προσβάσιμο Τουρισμό για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Με κορυφαίους συντελεστές και ειδικούς στον τομέα, καταγραφή στη Διάσκεψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Προσοχή στο Κενό Προσβασιμότητας», 6 Ιουνίου 2014, Βρυξέλλες. (4 λεπτά).

### **Μελέτη Περίπτωσης Αξιοθέατου: Ρωμαϊκά Λουτρά (Ηνωμένο Βασίλειο)**

[https://www.youtube.com/watch?v=qh\\_8ZVbVmyY&t=0s&index=40&list=PLC648CE68AB900757](https://www.youtube.com/watch?v=qh_8ZVbVmyY&t=0s&index=40&list=PLC648CE68AB900757)

Ένα βραβευμένο τουριστικό αξιοθέατο δείχνει πώς έχει ενισχυθεί η εμπειρία του επισκέπτη για όλους, εισάγοντας μια σειρά από απλά μέτρα και υπηρεσίες βελτίωσης της προσβασιμότητας.

### **Προσβάσιμος Τουρισμός – Γιατί το κάνουμε (Ηνωμένο Βασίλειο)**

<https://www.youtube.com/watch?v=Hrq6bOJuGfI&index=161&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Βίντεο με ιδιοκτήτες επιχειρήσεων, οι οποίοι μιλούν για το πώς έχουν επενδύσει μικρά χρηματικά ποσά στην προσβασιμότητα εγκαταστάσεων και υπηρεσιών, φέρνοντας περισσότερους πελάτες και περισσότερο εισόδημα.

### **Κερδίζοντας μέσω του προσβάσιμου τουρισμού (VisitEngland, Ηνωμένο Βασίλειο)**

<https://www.youtube.com/watch?v=GtutzNnIt0Q&index=171&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Ιδιοκτήτες επιχειρήσεων που εξηγούν πώς ενσωματώνουν την ένταξη και την προσβασιμότητα για να κάνουν τις προσφορές τους κατάλληλες για όλους, ανοίγοντας μια πιστή αγορά και δίνοντας ξεκάθαρα επιχειρηματικά οφέλη.

### **Τι έχουμε μάθει (Προσβάσιμος χώρος συνεδρίου/συναυλίας/θεάτρου, Ηνωμένο Βασίλειο)**

<https://www.youtube.com/watch?v=SZCtS1V2wow&index=199&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

---



## **Κάντε τις εγκαταστάσεις σας εύκολα προσβάσιμες και απολαυστικές**

Ένα προσβάσιμο περιβάλλον χωρίς περιορισμούς είναι σημαντικό μέρος του προσβάσιμου τουρισμού. Περιλαμβάνει: προσβάσιμο χώρο στάθμευσης, προσβάσιμες διαδρομές, προσβάσιμες τουαλέτες, προσβάσιμη υποδομή μεταφοράς, προσβάσιμες εισόδους, επίπεδες και αντλιοσθητικές επιφάνειες, φαρδείς διαδρόμους και διόδους, κιγκλιδώματα, καθίσματα για ξεκούραση, κεκλιμένα κράσπεδα, αισθητηριακά στοιχεία (απτικά, οπτικά και ηχητικά στοιχεία), ράμπες πρόσβασης, χαμηλά γκισέ, σύστημα ενίσχυσης ακοής κτλ. Περιλαμβάνει επίσης εξοπλισμό, τον οποίο συνήθως οι επισκέπτες πρέπει να έχουν μαζί τους.

Οι περιορισμοί προσβασιμότητας μπορούν να αφαιρεθούν με αρχιτεκτονικές προσαρμογές ή με τα κατάλληλα μέτρα, εξοπλισμό ή κατανοητές οδηγίες. Όταν τα ζητήματα αυτά ληφθούν υπόψη στο στάδιο της κατασκευής, δεν αυξάνουν σημαντικά το κόστος της επένδυσης. Επιπλέον, υπάρχουν πολλές οικονομικές λύσεις που μπορούν να βελτιώσουν σε μεγάλο βαθμό την προσβασιμότητα. Όταν η πρόσβασιμότητα γίνεται σωστά, γίνεται «αόρατη» και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους.



### Παραδείγματα έξυπνων και εύκολων λύσεων προσβασιμότητας

#### **Ξενοδοχεία Scandic, Σκανδιναβία, Πολωνία και Γερμανία**

Στοιχεία και λύσεις στα ξενοδοχεία Scandic για επισκέπτες με ειδικές ανάγκες

<https://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs>

[https://www.scandichotels.com/contentassets/2ce6650a89b24e6e8e54e6ec8c14da49/accessibility-at-scandic\\_eng.pdf](https://www.scandichotels.com/contentassets/2ce6650a89b24e6e8e54e6ec8c14da49/accessibility-at-scandic_eng.pdf)

#### **Visit England, Βρετανικός Οργανισμός Τουρισμού - «Γίνεται Εύκολα»**

Οδηγός που προτείνει απλές και οικονομικές αλλαγές που μπορούν να κάνουν οι επιχειρήσεις για να βελτιώσουν την προσβασιμότητά τους.

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/easy\\_does\\_it.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/easy_does_it.pdf)

---

## ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΣΟΥ ΔΩΣΕΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Η προσβασιμότητα είναι θέμα ίσων δικαιωμάτων στις υπηρεσίες τουρισμού και κεντρικό στοιχείο κάθε υπεύθυνης και βιώσιμης πολιτικής ανάπτυξης.

Για εσάς, τις Επιχειρήσεις στην Τουριστική Βιομηχανία, είναι πρώτα απ' όλα μια **επιχειρηματική ευκαιρία**. Είναι σημαντικό να κατανοήσετε ότι ο προσβάσιμος τουρισμός στοχεύει σε ταξιδιώτες με ανάγκες προσβασιμότητας, ωφελεί όμως όλους τους ταξιδιώτες. Πηγαίνοντας ένα βήμα προς την προσβασιμότητα, θα έχετε θετική επίδραση στην ποιότητα της προσφοράς σας και επομένως στην ανταγωνιστικότητά σας.

Οι επιχειρήσεις που είναι προσβάσιμες θα προσελκύουν περισσότερους επισκέπτες, διότι εξυπηρετούν ένα ευρύτερο φάσμα επισκεπτών. Αυτά τα άτομα σπάνια ταξιδεύουν μόνα τους, συνοδεύονται από ένα μέλος της οικογένειας και/ή έναν συνοδό για υποστήριξη. Αν μείνουν ικανοποιημένοι με την προσφορά που θα λάβουν, πιθανότατα θα μοιραστούν την καλή κριτική των εγκαταστάσεων με τους φίλους τους και υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να επιστρέψουν.

### Οφέλη για Επιχειρήσεις

- Περισσότεροι επισκέπτες, πιστοί επισκέπτες (που επιστρέφουν)
- Νέα εισοδήματα
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Υποστήριξη της επιχείρησης off-season
- Βιωσιμότητα της επιχείρησης

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-κλειδί) έχει το ρόλο του, που είναι εξίσου σημαντικός. Όσο πιο στενή είναι η συνεργασία ανάμεσα στους συνεργάτες, τόσο καλύτερα τα αποτελέσματα. **Όταν υπάρχει θέληση υπάρχει τρόπος.**

### Ο ρόλος των ομάδων-κλειδιά στην ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού

<b>Επισκέπτες και πολίτες (Πηγή καθοδήγησης και έμπνευσης)</b>	Μοιραστείτε την εμπειρία σας και τις πληροφορίες σας σχετικά με την προσβασιμότητα των τουριστικών υποδομών με άλλους επισκέπτες	Κινείστε το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων ζητώντας προσβάσιμες υπηρεσίες	Πληροφορείστε τους φορείς χάραξης πολιτικών σχετικά με τα εμπόδια σε δημόσιους χώρους και τα θέματα προς βελτίωση.
<b>Επιχειρήσεις (Βιομηχανία)</b>	Γνωρίστε και	Δημιουργήστε	Πάρτε ενεργό μέρος

<b>Τουρισμού) (Για την υλοποίηση)</b>	ικανοποιείτε τις ανάγκες προσβασιμότητας των επισκεπτών	πακέτα προσβάσιμου τουρισμού σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις στην περιοχή σας.	στη συνεργασία δημόσιου-ιδιωτικού τομέα για τον προσβάσιμο τουρισμό.
<b>Φορείς Χάραξης Πολιτικών - (Για τον συντονισμό και την προώθηση)</b>	Δημιουργήστε προσβάσιμο δημόσιο περιβάλλον και πληροφόρηση & προωθήστε την προσβασιμότητα στον προορισμό σας	Υποστηρίξτε τις επιχειρήσεις στον προσβάσιμο τουρισμό	Δημιουργήστε συνεργασίες δημόσιου-ιδιωτικού τομέα και συντονίστε πολιτικές και στρατηγικές προσβασιμότητας



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

ELEVATOR  
2015-1-CZ01-KA204-014014

**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

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.