



«Ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς | Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη στον Τουρισμό»

Νοέμβριος 2023



Διευκρινήσεις & ειδικοί όροι

- ✓ Η παρούσα μελέτη (εφεξής «μελέτη») εκπονήθηκε για λογαριασμό του Ινστιτούτου Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (εφεξής «ΙΝΣΕΤΕ») από την εταιρεία GBR Consulting.
- ✓ Το ΙΝΣΕΤΕ έχει τα πλήρη δικαιώματα χρήσης και εκμετάλλευσης της μελέτης.
- ✓ Επιτρέπεται η αναδημοσίευση, υπό τον όρο της ρητής αναφοράς της πηγής προέλευσης.
- ✓ Αν και έχει επιδειχθεί η δέουσα επιμέλεια ως προς τον έλεγχο των στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν και των εκτιμήσεων που παρουσιάζονται στην παρούσα μελέτη, το Ινστιτούτο ΣΕΤΕ (ΙΝΣΕΤΕ) και οι συγγραφείς της μελέτης δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τυχόν αποκλίσεις των πληροφοριών που αναφέρονται στην μελέτη ή για τυχόν παραλείψεις. Οι εκτιμήσεις και πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα μελέτη δίδονται για ενημερωτικούς και μόνο σκοπούς και όχι για εμπορικούς, επενδυτικούς νομικούς ή άλλους σκοπούς. Η χρήση ή στήριξη στην μελέτη από οποιοδήποτε μέρος και τυχόν αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν αποτελούν αποκλειστική υπευθυνότητα αυτών που χρησιμοποιούν την μελέτη. Το ΙΝΣΕΤΕ και οι συγγραφείς της μελέτης δε φέρουν καμιά ευθύνη ή υποχρέωση για ζημίες που μπορεί να προκύψουν σε οποιονδήποτε, ως αποτέλεσμα αποφάσεων που τυχόν ληφθούν βασισμένες στην παρούσα μελέτη»

	Σελίδα
Executive summary	<u>4</u>
1. Διαφορετικότητα, Ισότητα, & Συμπερίληψη (ΔΙΣ)	<u>8</u>
1.1 Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό	<u>22</u>
1.2 Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα	<u>28</u>
2. Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη στον Τουρισμό	<u>41</u>
3. Προσβάσιμος τουρισμός	<u>47</u>
3.1 Μέγεθος αγοράς	<u>48</u>
3.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα	<u>67</u>
3.3 Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα	<u>91</u>
3.4 Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό	<u>107</u>
4. Προτάσεις	<u>125</u>
5. Παραρτήματα	<u>133</u>

Executive summary

Εισαγωγή

- ✓ Η Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ) ξεκίνησε από το κίνημα της δεκαετίας του 1960 για τα πολιτικά δικαιώματα και έχει εξελιχθεί και συμπεριλαμβάνει πλέον το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τη θρησκεία, τη χώρα καταγωγής και άλλες ταυτότητες. Η ταυτότητα διαμορφώνεται από τις εσωτερικές διαστάσεις: ηλικία, φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, νοητική & σωματική ικανότητα, κοινωνικοοικονομική κατάσταση & εισόδημα και φυλή & εθνότητα. Υπάρχουν όμως εξωτερικές διαστάσεις όπως η θρησκεία, η οικογενειακή κατάσταση και οργανωτικές διαστάσεις όπως ο τόπος εργασίας και η θέση που επηρεάζουν την ταυτότητα.
- ✓ Η διαφορετικότητα αναφέρεται στη μοναδικότητα κάθε ατόμου και στην αναγνώριση των προσωπικών χαρακτηριστικών του. Η ισότητα αναφέρεται στη διασφάλιση ίσων ευκαιριών του κάθε ατόμου, ασχέτως προελεύσεως, τρόπου ζωής και ιδιαίτερων χαρακτηριστικών. Η συμπερίληψη είναι απαραίτητη ώστε να διασφαλιστεί ότι εκείνοι που είναι διαφορετικοί πραγματικά αισθάνονται ή/και είναι ευπρόσδεκτοι.
- ✓ Τα brands και οι οργανισμοί γενικότερα όλο και περισσότερο οργανώνουν ενέργειες και συμμετέχουν σε δράσεις οι οποίες ενθαρρύνουν και προωθούν τη ΔΙΣ.
- ✓ Η ΔΙΣ είναι ένα βασικό στοιχείο του «τουρισμού για όλους» και του βιώσιμου τουρισμού. Τα Ηνωμένα Έθνη έχουν συμπεριλάβει τη ΔΙΣ στους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) . Ειδικότερα, ο 10^{ος} στόχος, «λιγότερες ανισότητες», αφορά την ενδυνάμωση και προαγωγή της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτικής ένταξης όλων, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, αναπηρίας, φυλής, εθνικότητας, καταγωγής, θρησκείας ή οικονομικής ή άλλης κατάστασης. Οι ΣΒΑ εξισορροπούν τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές πιυχές της βιωσιμότητας και καθορίζουν 169 συναφείς στόχους που πρέπει να εκπληρωθούν έως το 2030.
- ✓ Τα ταξίδια προωθούν την καλύτερη κατανόηση των ανθρώπων από διαφορετικά κοινωνικά στρώματα. Ωστόσο, ενώ η ταξιδιωτική βιομηχανία έχει κάνει κάποια βήματα προς την κατεύθυνση να γίνει πιο ποικιλόμορφη, πιο προσβάσιμη και χωρίς αποκλεισμούς, υπάρχει ακόμη η ανάγκη για βελτίωση. Η φράση ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς σημαίνει ότι συμπεριλαμβάνονται όλοι οι άνθρωποι χωρίς απολύτως καμία διάκριση (κινητική, φυλετική, νοητική, θρησκευτική κτλ). Η συμπερίληψη εξασφαλίζει καλύτερες εμπειρίες για τους ταξιδιώτες.
- ✓ Σύμφωνα με το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC), έρευνες έχουν δείξει ότι η υποστήριξη ενός διαφορετικού και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος έχει οφέλη όπως μεγαλύτερη κερδοφορία, αυξημένη δημιουργικότητα & καινοτομία και πιο ευτυχισμένο εργατικό δυναμικό.
- ✓ Σύμφωνα με έρευνα της MMGY Global στην οποία συμμετείχαν περισσότεροι από 155 DMOs marketers παγκοσμίως, άνω του 70% των DMO marketers πιστεύει ότι η προσβασιμότητα και η συμπερίληψη δεν αντιπροσωπεύονται καλά στις ιστοσελίδες τους. Επιπλέον, το 71%, πιστεύει ότι η ιστοσελίδα του υποεκπροσωπεί τους ταξιδιώτες ΛΟΑΤΚΙ+, το 62% τους Ισπανόφωνους/Λατίνους ταξιδιώτες και το 56% τους μαύρους ταξιδιώτες.

Executive summary

- ✓ Σύμφωνα με έρευνα της Expedia, οι άνθρωποι αναζητούν ολοένα και περισσότερο τρόπους για να έχουν πιο ουσιαστικές και συνειδητές ταξιδιωτικές εμπειρίες και δίνουν προσοχή στο πόσο συμπεριληπτικές (ή όχι) είναι οι τρέχουσες ταξιδιωτικές προσφορές κατά την αναζήτηση και την κράτηση.

Προσβάσιμος τουρισμός

Τα άτομα με αναπηρία ορίζονται ως τα 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, σύμφωνα με τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών.

Μέγεθος αγοράς

- ✓ Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, υπολογίζεται ότι πάνω από 1 δισεκατομμύριο άνθρωποι – περίπου το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού – αντιμετωπίζουν κάποια μορφή αναπηρίας, ενώ σχεδόν όλοι θα βιώσουν -προσωρινά ή μόνιμα- κάποια μορφή αναπηρίας σε κάποιο διάστημα της ζωής τους.
- ✓ Στην ΕΕ 27, το 24,6% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας το 2018, εκ των οποίων το 17,6% ανέφερε κάποιους περιορισμούς και το 7,0% σοβαρούς περιορισμούς. Το 2019 στην ΕΕ 27, το 25,2%, το 18,1% και το 16,9% του πληθυσμού είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.
- ✓ Το 2021, στην Ελλάδα, το 23,3% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας. Το 2019, το 15,0%, το 11,9% και το 18,7% του πληθυσμού της Ελλάδας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.
- ✓ Το 2019, εκτιμάται ότι στην ΕΕ 27, τα άτομα που ταξίδεψαν με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση ήταν 56,5 εκατ., 41,9 εκατ. και 33,1 εκατ. αντίστοιχα.

Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

- ✓ Με βάση το άρθρο 5 του ΦΕΚ Β10/2015 τα ξενοδοχεία υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 26 του Ν. 4067/12 (Α΄79) σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία και εμποδιζόμενων ατόμων. Ο ελάχιστος αριθμός δωματίων για άτομα μειωμένης κινητικότητας ορίζεται σε 5% επί της συνολικής δυναμικότητας του καταλύματος. Η εφαρμογή του συγκεκριμένου ποσοστού είναι υποχρεωτική μέχρι του αριθμού των 5 δωματίων συνολικά.

Executive summary

- ✓ Σύμφωνα με εταιρεία πιστοποίησης ξενοδοχείων για την κατάταξη τους σε αστέρια, υπάρχει ερωτηματολόγιο που συμπληρώνεται από τα ίδια τα ξενοδοχεία και στο οποίο συμπεριλαμβάνονται ελάχιστες ερωτήσεις σχετικά με την προσβασιμότητα. Ειδικότερα, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των δωματίων ξενοδοχείων (μέγεθος πόρτας, αποστάσεις κτλ, δωμάτιο ΑμεΑ) δεν άπτονται του ελέγχου πιστοποίησης κατά την διαδικασία κατάταξης σε αστέρια.
- ✓ Γενικά, επικρατεί η αντίληψη ότι η δημιουργία προσβάσιμων δωματίων αποτελεί ειδική απαίτηση και ότι τα δωμάτια αυτού του τύπου έχουν χαμηλή ζήτηση. Η αντίληψη αυτή ότι δεν υπάρχει εξοικείωση με το universal design το οποίο επιτρέπει την κατασκευή προσβάσιμων δωματίων που δεν διαφέρουν από τα υπόλοιπα. Επίσης, μερίδα επιχειρηματιών διεκδικεί επιδότηση για τη δημιουργία προσβάσιμων δωματίων. Όσον αφορά την περιορισμένη διαθεσιμότητα δωματίων ΑμεΑ στα ξενοδοχεία, το Υπουργείο Τουρισμού διερευνά τις όποιες καταγγελίες και κατόπιν ελέγχου επιβάλλει αντίστοιχα πρόστιμα.
- ✓ Είναι αρκετά δύσκολο για κάποιο άτομο με κινητικά προβλήματα να βρει πληροφορίες για την προσβασιμότητα και για προσβάσιμα δωμάτια στις ιστοσελίδες των ξενοδοχείων 3* - 5* και σχεδόν αδύνατο να κάνει κράτηση μέσω του συστήματος κρατήσεων των ξενοδοχείων
- ✓ Τον Δεκέμβριο του 2020, ο πρωθυπουργός παρουσίασε το Εθνικό Σχέδιο Δράσης (ΕΣΔ) για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Ο τελευταίος στόχος με αριθμό 30 αφορά τον προσβάσιμο τουρισμό. Όσον αφορά το ΕΣΔ είναι σε διαδικασία σύνταξης των σχετικών ΚΥΑ. Σχετικά με τους χώρους των μουσείων έχει διενεργηθεί μελέτη για τις τεχνικές προδιαγραφές όμως, δεν υπάρχει άμεσο σχέδιο δράσης.
- ✓ Τον Φεβρουάριο του 2021, το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) διεξήγαγε μια μελέτη, για λογαριασμό του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας, μεταξύ 797 ξενοδοχείων σχετικά με την Προσβασιμότητα των Ελληνικών Ξενοδοχείων σε Εμποδιζόμενα Άτομα. Από τη μελέτη προκύπτει ότι το 31% των ξενοδοχείων στην Ελλάδα διαθέτει δωμάτια για ΑμεΑ.

Προτάσεις

Η συμπερίληψη απαιτεί πολλή προσπάθεια ανεξάρτητα από το περιβάλλον. Οι άνθρωποι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να αποδέχονται τη διαφορετικότητα λαμβάνοντας υπόψη τις δικές τους προκαταλήψεις - συνειδητές και ασυνειδητές - και να προσπαθούν να τις ξεπεράσουν. Η πρόσβαση στις υποδομές είναι σημαντική, αλλά δεν διασφαλίζει την ένταξη και την αίσθηση του ανήκειν, καθώς λόγω συμπεριφοράς, στάσης και προκατάληψης, πολλά άτομα με αναπηρία αισθάνονται ακόμη αποκλεισμένα.

Executive summary

Υπό αυτό το πρίσμα, προτείνονται τα ακόλουθα:

1. Ευαισθητοποίηση της κοινωνίας

Τόσο ο ιδιωτικός όσο και ο δημόσιος τομέας, θα πρέπει να αναπτύξουν περαιτέρω πρωτοβουλίες για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την συμπερίληψη. Σε αυτή την κατεύθυνση, η εκπαίδευση διαδραματίζει βασικό ρόλο. Η ΔΙΣ πρέπει να γίνει πιο ορατή και να αποκτήσει εντονότερη παρουσία στα μέσα ενημέρωσης, στους οργανισμούς, στην κοινωνία, συμπεριλαμβανομένου του τουριστικού τομέα.

2. Προσβάσιμοι δημόσιοι χώροι

Όπου είναι εφικτό, οι δημόσιοι χώροι να γίνουν προσβάσιμοι βάσει σαφώς καθορισμένων κριτηρίων, που θα αναπτυχθούν κατόπιν διαβούλευσης με τους φορείς που εμπλέκονται. Σε όποιο σημείο το παρόν θεσμικό πλαίσιο δεν επαρκεί, θα πρέπει να εισαχθούν βελτιώσεις. Το Υπουργείο Πολιτισμού ανέφερε ότι παρά την ύπαρξη κριτηρίων στο νόμο Ν. 4067/12 (ΦΕΚ Α'79) χρειάζεται οι υφιστάμενες διευκολύνσεις να συμμορφωθούν με τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Οι Δήμοι φέρουν ευθύνη όσον αφορά την προσβασιμότητα των πόλεων τους. Μόλις γίνουν προσβάσιμοι, οι χώροι θα πρέπει να ελέγχονται, να πιστοποιούνται και να καταχωρούνται σε μια βάση δεδομένων από ανεξάρτητο φορέα.

3. Διάχυση πληροφορίας

Για τα άτομα με αναπηρία, είτε πρόκειται για κατοίκους είτε για τουρίστες, οι λεπτομερείς, αξιόπιστες και πιστοποιημένες πληροφορίες αποτελούν ουσιαστική παράμετρο για τις ταξιδιωτικές τους αποφάσεις. Επί του παρόντος, οι πληροφορίες είναι περιορισμένες. Οι πολύγλωσσες πληροφορίες θα πρέπει να προέρχονται από την κεντρική βάση δεδομένων (βλ. πρόταση 2) με πιστοποιημένες πληροφορίες προσβασιμότητας και θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε μια συγκεκριμένη διαδικτυακή πλατφόρμα του οργανισμού που είναι υπεύθυνος για την πιστοποίηση, ώστε άλλοι οργανισμοί (εθνικές πλατφόρμες τουριστικής προώθησης, DMO, Δήμοι κ.λπ) να μπορούν να αντλήσουν τις κατάλληλες πληροφορίες.

4. Εκπαιδευτικές ανάγκες και δεξιότητες στον τουριστικό τομέα

Για την ανάπτυξη ενός χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος και για την εξυπηρέτηση όλων των πελατών χωρίς διακρίσεις, είναι αναγκαίο οι απασχολούμενοι στον τομέα, ανεξαρτήτως θέσης, να εκπαιδευθούν σε θέματα που προάγουν τη διαφορετικότητα, την ισότητα, τη συμπερίληψη, καθώς και την προσβασιμότητα.

5. Ιδιωτικός τομέας

Για τον ιδιωτικό τομέα έχουν προσδιοριστεί δυο πυλώνες δράσης:

- α) Ανάπτυξη εταιρικής πολιτικής σε σχέση με τη ΔΙΣ
- β) Ανάπτυξη προσβάσιμων ταξιδιωτικών προϊόντων, υπηρεσιών και εγκαταστάσεων

1 Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ)

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

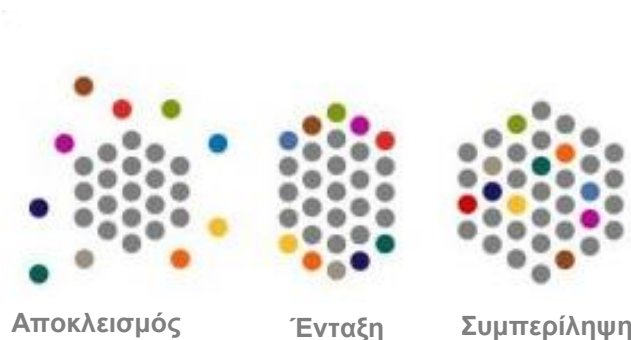
Εισαγωγή

Η Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ) ξεκίνησε από το κίνημα της δεκαετίας του 1960 για τα πολιτικά δικαιώματα και έχει εξελιχθεί και συμπεριλαμβάνει πλέον το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τη θρησκεία, τη χώρα καταγωγής και άλλες ταυτότητες.



Η διαφορετικότητα αναφέρεται στη μοναδικότητα κάθε ατόμου και στην αναγνώριση των προσωπικών χαρακτηριστικών του. Περικλείει τις διαστάσεις της φυλής, της εθνικότητας, του φύλου, του σεξουαλικού προσανατολισμού, των κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών, της ηλικίας, της γλώσσας, των σωματικών ικανοτήτων, της θρησκείας ή άλλων πεποιθήσεων.

Η ισότητα προάγει την δικαιοσύνη και την αμεροληψία στο πλαίσιο των διαδικασιών και της διανομής των πόρων από ιδρύματα ή συστήματα. Η αντιμετώπιση θεμάτων δικαιοσύνης απαιτεί κατανόηση των βαθύτερων αιτιών των διαφορών και των αποτελεσμάτων που εμφανίζονται στην κοινωνία μας. Η ισότητα αναφέρεται στη διασφάλιση ίσων ευκαιριών του κάθε ατόμου, ασχέτως προελεύσεως, τρόπου ζωής και ιδιαίτερων χαρακτηριστικών.



Η συμπερίληψη είναι απαραίτητη έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι εκείνοι που είναι διαφορετικοί πραγματικά αισθάνονται ή/και είναι ευπρόσδεκτοι. Πρόκειται για συνειδητή ενέργεια στην οποία περικλείονται όλοι ισότιμα σε κάθε γεγονός της καθημερινότητας και συμμετέχουν πλήρως στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στις ευκαιρίες ανάπτυξης μέσα σε έναν οργανισμό ή μια ομάδα.

Η συμπερίληψη δεν πρέπει να συγχέεται με την προσβασιμότητα, καθώς η τελευταία έχει τεχνικά πρότυπα και κανονισμούς, όπως αυτά για τον αστικό σχεδιασμό ή την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο, ενώ η συμπερίληψη αναφέρεται σε προϊόντα και υπηρεσίες που όχι μόνο είναι προσβάσιμα αλλά και ελκυστικά στη χρήση και κάνουν τους ανθρώπους να αισθάνονται ότι τους εκτιμούν και τους συμπεριλαμβάνουν.

Εισαγωγή

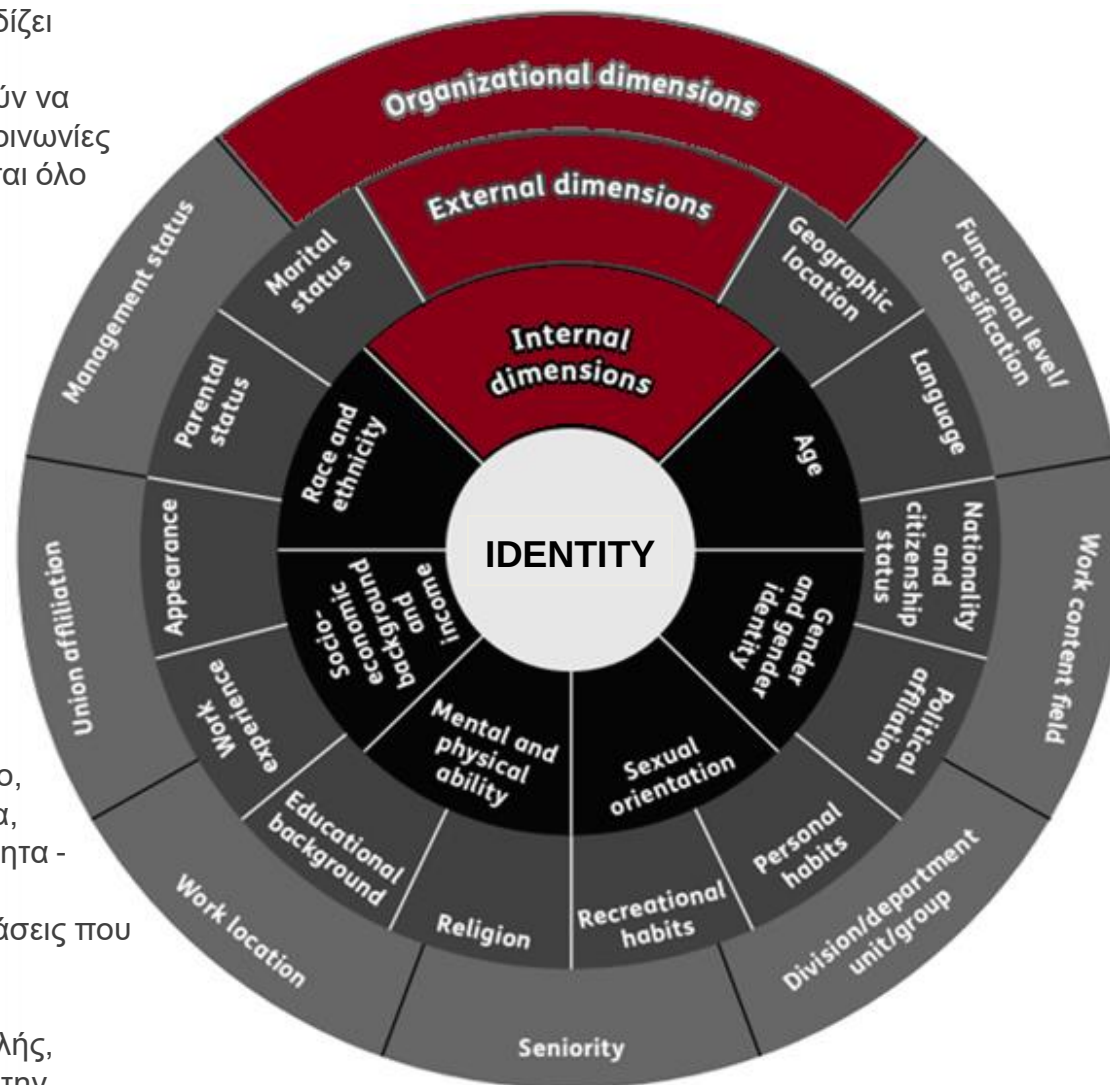
- ✓ Το 1983, τα Ηνωμένα Έθνη δημιούργησαν την Παγκόσμια Επιτροπή για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη (αργότερα γνωστή ως Επιτροπή Brundtland), η οποία όρισε την βιώσιμη ανάπτυξη ως **«κάλυψη των αναγκών του παρόντος χωρίς συμβιβασμούς στην ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιούν τις δικές τους ανάγκες»**.
- ✓ Η ιδέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης προτάθηκε το 2011 από την Κολομβία και οι 17 στόχοι παρουσιάστηκαν το ίδιο έτος στο συνέδριο των ΜΚΟ στη Βόννη. Τα επόμενα χρόνια η Βιώσιμη Ανάπτυξη επεξεργάστηκε και διαπραγματεύτηκε περαιτέρω, φτάνοντας στον Σεπτέμβριο του 2015 όπου 193 χώρες στη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών υιοθέτησαν την Ατζέντα Ανάπτυξης του 2030. Αυτή η ατζέντα αποτελείται από 92 παραγράφους, όπου η παράγραφος 59 περιγράφει τους 17 στόχους βιωσιμότητας και τους συναφείς 169 στόχους και 232 δείκτες.
- ✓ Ο «Τουρισμός για όλους» αναφέρεται κυρίως στον 10^ο στόχο, «λιγότερες ανισότητες», που αφορά την ενδυνάμωση και προαγωγή της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτικής ένταξης όλων, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, αναπηρίας, φυλής, εθνικότητας, καταγωγής, θρησκείας ή οικονομικής ή άλλης κατάστασης.



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Ταυτότητα

- ✓ Η παγκόσμια συζήτηση για την συμπερίληψη φαίνεται να κερδίζει έδαφος. Οι νεότερες γενιές δείχνουν να έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες για κοινωνική δικαιοσύνη και ισότητα και προτιμούν να εργαστούν σε επιχειρήσεις που δίνουν σημασία στη ΔΙΣ. Οι κοινωνίες γίνονται πιο διαφορετικές και το 'inclusive design' υποστηρίζεται όλο και περισσότερο.
- ✓ Οι επιχειρήσεις μέσα από τα αναγνωρισμένα brands οφείλουν να αναπτύξουν τη ΔΙΣ με πρωτοβουλίες και να χρησιμοποιήσουν τη δύναμή τους για να εκμηδενίσουν τις συστημικές διακρίσεις και την καταπίεση. Οι επιχειρήσεις, πέραν του κέρδους, πρέπει να κάνουν περισσότερα και καλούνται να διαδραματίσουν ισχυρό ρόλο στην οικοδόμηση μιας πραγματικότητας χωρίς αποκλεισμούς. Οι επιχειρήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν την επιρροή τους για να καταρρίψουν τα εμπόδια και να προωθήσουν δίκαιες ευκαιρίες.
- ✓ Η συμπερίληψη αρχίζει με την ταυτότητα, η οποία περιλαμβάνει πολλαπλά επίπεδα όπως φαίνεται στον τροχό.
- ✓ Οι εσωτερικές διαστάσεις στο κέντρο του τροχού - ηλικία, φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, νοητική & σωματική ικανότητα, κοινωνικοοικονομική κατάσταση & εισόδημα και φυλή & εθνότητα - είναι τα βασικά χαρακτηριστικά για την ταυτότητα του ατόμου. Υπάρχουν όμως εξωτερικές και ακόμη και οργανωτικές διαστάσεις που επηρεάζουν την ταυτότητα.
- ✓ Η ανοιχτή αποκάλυψη της ταυτότητας μπορεί να είναι επισφαλής, οδηγώντας το άτομο στην απόκρυψη της και στην αλλαγή ή στην προσαρμογή συμπεριφοράς, εμφάνισης και γλώσσας, για την αποφυγή αρνητικών συνεπειών.
- ✓ Οι άνθρωποι δεν χωρίζονται σε κατηγορίες: οι ταυτότητες είναι διατομεακές (intersectional) και επικαλύπτονται με πολλούς τρόπους.



Πηγή: The Four Layers of Diversity model by Gardenswartz & Rowe, επεξεργασία από GBR Consulting

Ταυτότητα

Εσωτερικές διαστάσεις – Ηλικία

- ✓ Για τα άτομα ηλικίας 60+, η ηλικία συχνά συσχετίζεται με αναπηρίες όπως απώλεια ακοής ή όρασης, μειωμένη κινητικότητα και γνωστικές διαταραχές. Επίσης, τα άτομα μεγάλης ηλικίας αντιμετωπίζονται με προκατάληψη.
- ✓ Όσον αφορά τα ευρέως γνωστά brands, οι ηλικιωμένοι συχνά αποκλείονται από κατηγορίες όπως η μόδα, η ομορφιά, τα αυτοκίνητα και τα ταξίδια. Από πλευράς εμπειριών, οι χώροι αναψυχής και λιανικής δεν έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα τις ανάγκες τους.
- ✓ Η έρευνα «The Elastic Generation» του J. Walter Thompson που διεξήχθη μεταξύ Βρετανών ηλικίας 50+, έδειξε ότι αποκλείονται από την κοινωνία, αγνοούνται από τον πολιτισμό και παραγκωνίζονται στο χώρο εργασίας. Στην ίδια μελέτη, 1 στους 5 ανθρώπους ηλικίας 60+ είχε προσωπική εμπειρία προκατάληψης λόγω της ηλικίας και το 70% αναφέρει ότι η κοινωνία διατηρεί τα στερεότυπα.
- ✓ Στις περισσότερες χώρες οι ηλικιωμένοι ελέγχουν το μεγαλύτερο μέρος του πλούτου. Οι ηλικιωμένοι παγκοσμίως είναι σημαντικοί για την οικονομία καθώς έχουν υψηλά εισοδήματα, περισσότερες ανάγκες και αυξάνονται σε αριθμό.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας το 2030, ο πληθυσμός 60+ θα είναι 1,4 δισ., ενώ το 2050 θα ξεπεράσει τα 2,1 δισ. Ο αριθμός των ηλικιωμένων παγκοσμίως αυξάνεται ταχύτερα από τον αριθμό των ατόμων στις μικρότερες ηλικίες.

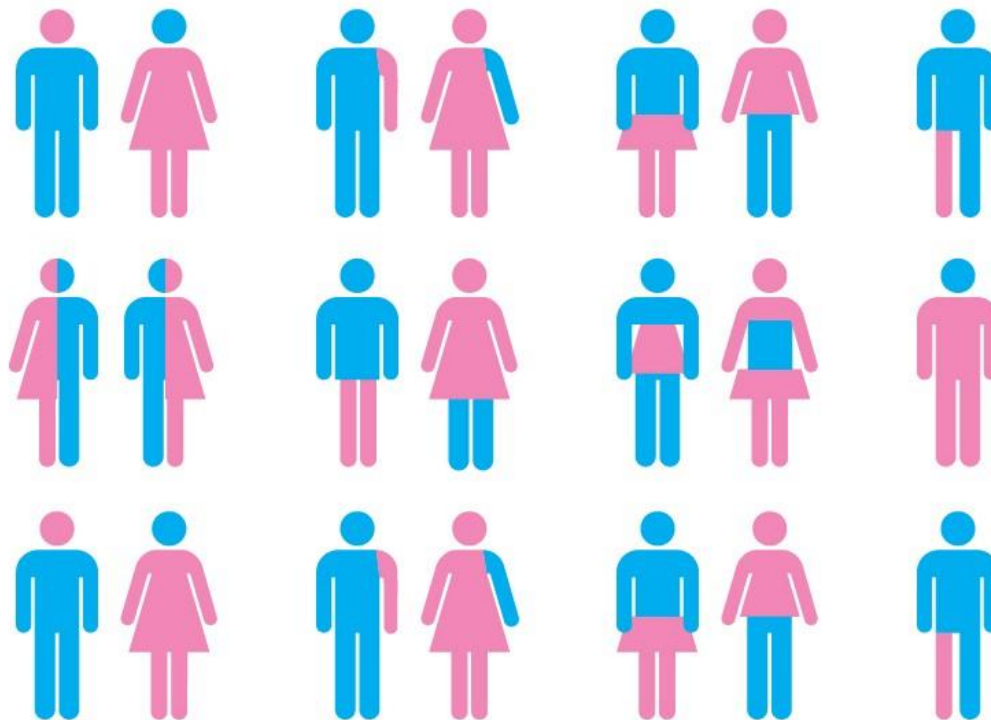


Πηγή: Ageist

Ταυτότητα

Εσωτερικές διαστάσεις – Φύλο

- ✓ Οι ανισότητες μεταξύ των φύλων παραμένουν στην εργασία, στη νομοθεσία, την εκπαίδευση, τις κοινωνικές ελευθερίες κτλ, ενώ οι διακρίσεις είναι ευρέως διαδεδομένες.
- ✓ Σε 24 χώρες, η άμβλωση είναι παράνομη υπό οποιαδήποτε περίπτωση, σύμφωνα με το Κέντρο για τα Αναπαραγωγικά Δικαιώματα, που σημαίνει ότι 90 εκατομμύρια γυναίκες σε χώρες όπως η Νικαράγουα, η Σενεγάλη, η Αίγυπτος και οι Φιλιππίνες δεν έχουν κυριαρχία πάνω στο σώμα τους. Στο Αφγανιστάν, οι γυναίκες και τα κορίτσια υποχρεούνται από το νόμο να καλύπτουν τα πρόσωπά τους δημόσια, και να παραμένουν, όπου είναι δυνατόν, σε εσωτερικούς χώρους.
- ✓ Στην Αμερική του 2022 με απόφαση του Ανώτατου Δικαστηρίου απαγορεύτηκε η άμβλωση. Τα δικαιώματα στις αμβλώσεις θα καθορίζονται από τις Πολιτείες με περισσότερες από 12 να έχουν ήδη απαγορεύσει την διαδικασία.
- ✓ Η πρόοδος προς την ισότητα των φύλων στις αμοιβές δεν έχει μόνο καθυστερήσει, αλλά έχει αντιστραφεί, σύμφωνα με την «Παγκόσμια Έκθεση Χάσματος Φύλων 2021» του World Economic Forum.
- ✓ Έρευνα του ιατρικού περιοδικού The Lancet, το 2022, έδειξε ότι το 27% των γυναικών ηλικίας 15 έως 49 ετών παγκοσμίως έχει βιώσει σωματική ή/και σεξουαλική βία από τον σύντροφό του κάποια στιγμή στη ζωή του, ενώ το 13% υπέστη συγκεκριμένη μορφή βίας μέσα στον τελευταίο χρόνο.
- ✓ Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 33% των γυναικών έχει υποστεί σωματική ή/και σεξουαλική βία, το 22% έχει υποστεί βία από σύντροφό του, ενώ το 55% έχει υποστεί σεξουαλική παρενόχληση. Επίσης, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, εργάζεται μόνο το 67% των γυναικών έναντι 78% των ανδρών, οι ωριαίες απολαβές των γυναικών είναι, κατά μέσο όρο, 16% χαμηλότερες από των ανδρών, ενώ μόνο το 8% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες.



Ταυτότητα

Εσωτερικές διαστάσεις – Σεξουαλικός προσανατολισμός

- ✓ Σύμφωνα με τη Διεθνή Ένωση Λεσβιών, Ομοφυλόφιλων, Αμφιφυλόφιλων, Τρανς και Ίντερσεξ, 69 χώρες-μέλη του ΟΗΕ εξακολουθούν να ποινικοποιούν την ομοφυλοφιλία, ενώ τα στοιχεία της Εκστρατείας για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα δείχνουν ότι ο γάμος ομοφυλόφιλων είναι νόμιμος σε μόλις 31 χώρες.
- ✓ Έρευνα του 2019, του Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έδειξε ότι το ποσοστό των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων που αισθάνθηκαν ότι υπέστησαν διακρίσεις αυξήθηκε από 37% το 2012 σε 43% το 2019. Στην ίδια έρευνα, διαπιστώθηκε ότι:
 - το 46% των ερωτηθέντων δεν θα ένιωθε άνετα με την εκλογή ενός ίντερσεξ ατόμου στο ανώτατο πολιτικό αξίωμα,
 - το 57% δήλωσε ότι δεν θα ένιωθε άνετα αν το παιδί του διατηρούσε σχέση με τρανς άτομο,
 - το 62% των ίντερσεξ ατόμων που απάντησαν στην έρευνα αισθάνθηκε ότι υπέστη διακρίσεις εις βάρος του τουλάχιστον σε έναν τομέα της ζωής του κατά τους προηγούμενους 12 μήνες επειδή είναι ίντερσεξ.
- ✓ Σε ορισμένες χώρες όπου τα δικαιώματα έχουν κατοχυρωθεί, γίνονται προσπάθειες περιορισμού τους. Στις Ηνωμένες Πολιτείες, περισσότερες από 10 Πολιτείες αναφέρεται ότι σχεδιάζουν νομοθεσία που εμποδίζει τα σχολεία να συζητούν για την ταυτότητα φύλου ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό, αντικατοπτρίζοντας τον λεγόμενο νόμο Don't Say Gay της Φλόριντα. Ο συγκεκριμένος νόμος αναφέρει ότι οι δάσκαλοι των δημόσιων σχολείων δεν επιτρέπεται να δίνουν οδηγίες σχετικά με τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή την ταυτότητα φύλου στο νηπιαγωγείο και έως την Γ' τάξη.



Ταυτότητα

Εσωτερικές διαστάσεις – νοητική και σωματική ικανότητα

- ✓ Σχεδιασμός για άτομα με αναπηρίες σημαίνει προσαρμογή σε ένα φάσμα αναγκών, είτε σχετίζονται με σωματικές, γνωστικές και αισθητηριακές αναπηρίες, είτε με τη ψυχική υγεία. Αυτό συνεπάγεται τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα, τα μέρη και οι εμπειρίες - τόσο φυσικά/ές όσο και ψηφιακά/ές - είναι προσβάσιμα/ες, χωρίς αποκλεισμούς και μπορεί εύκολα να τα/τις χρησιμοποιήσει ο καθένας.
- ✓ Για τις επιχειρήσεις μέσα από τα αναγνωρισμένα brands, είναι σημαντικό να φανεί ότι η αναπηρία έχει ένα ευρύ φάσμα. Το πιο χρησιμοποιούμενο σύμβολό της είναι το αναπηρικό αμαξίδιο, ωστόσο, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, η αναλογία των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων μεταξύ των ατόμων με αναπηρία παγκοσμίως είναι μόλις 1 στους 10. Αυτό είναι ένα από τα στερεότυπα που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρίες.
- ✓ Σύμφωνα με παγκόσμια έρευνα του Return on Disability του Σεπτεμβρίου 2020, μόλις το 4% των εταιρειών συμπεριλαμβάνουν την αναπηρία στις πρωτοβουλίες ΔΙΣ, παρόλο που το 90% δηλώνει ότι δίνει προτεραιότητα στη διαφορετικότητα και την συμπερίληψη.
- ✓ Σύμφωνα με έρευνα του Wunderman Thompson σε 5.001 ενήλικες στη Βραζιλία, την Κίνα, την Ιαπωνία, το Ηνωμένο Βασίλειο και τις ΗΠΑ κατά την περίοδο Μαρτίου – Απριλίου 2022, διαπιστώθηκε ότι το 90% των ατόμων του δείγματος με αναπηρία πιστεύει ότι πολύ συχνά ορίζονται ως άτομα με αναπηρία μόνο τα άτομα που έχουν κάποια σωματική αναπηρία.

Περίπου το 81% πιστεύει ότι οι εταιρείες θα πρέπει να είναι πιο αντιπροσωπευτικές στις ενέργειες marketing, όταν πρόκειται να συμπεριλάβουν άτομα με αναπηρία.

Από το σύνολο του δείγματος γίνεται σαφές ότι οι καταναλωτές απαιτούν από τις επιχειρήσεις και τους ηγέτες τους να εντείνουν τις προσπάθειες τους. Περίπου το 75% πιστεύει ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να αναλάβουν δράση σε μεγάλες ανθρώπινες προκλήσεις όπως η ισότητα και η κοινωνική δικαιοσύνη. Περίπου το 82% είναι της γνώμης ότι οι ενέργειες για την ένταξη και την ισότητα έχουν σημασία μόνο εφόσον ενσωματωθούν σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Περίπου το 60% του περιθωριοποιημένου πληθυσμού του δείγματος πιστεύει ότι οι εταιρείες που δεν επικοινωνούν την συμπερίληψη θα χάσουν την ελκυστικότητά τους, ποσοστό που είναι υψηλότερο μεταξύ των ΛΟΑΤΚΙ+ και των υποεκπροσωπούμενων φυλετικών ομάδων (και οι δύο 70%) και 59% μεταξύ των ατόμων με αναπηρία.
- ✓ Υπάρχουν πολλά μοντέλα που περιγράφουν διαφορετικούς τρόπους θεώρησης της αναπηρίας, δύο από τα οποία είναι το κοινωνικό μοντέλο και το ιατρικό μοντέλο και τα οποία αλληλοσυμπληρώνονται. Το κοινωνικό μοντέλο της αναπηρίας αναπτύχθηκε από την κοινότητα των αναπήρων στις δεκαετίες του 1960 και του '70 και δηλώνει ότι οι άνθρωποι είναι ανάπηροι εξαιτίας των εμποδίων που θέτει η κοινωνία και όχι λόγω των δικών τους αναπηριών ή διαφορών. Παράλληλα, το ιατρικό μοντέλο αντιμετωπίζει τους ανθρώπους ως ανάπηρους λόγω των αναπηριών ή των διαφορών τους και επιδιώκει να τους θεραπεύσει.

Ταυτότητα

Εσωτερικές διαστάσεις – νοητική και σωματική ικανότητα

- ✓ Σε έρευνα της Orpinium Research που διενεργήθηκε σε 4.015 ενήλικες με αναπηρία στην Αγγλία και την Ουαλία τον Μάιο και τον Ιούνιο του 2022 για λογαριασμό της Scope, διαπιστώθηκε ότι οι αρνητικές στάσεις απέναντι στην αναπηρία και στα άτομα με αναπηρίες εξακολουθούν να είναι συχνές και να ποικίλλουν (πχ από τις επικρίσεις για την ικανότητα των ατόμων με αναπηρία, τη συνεχή αμφισβήτηση και την ανάγκη δικαιολογίας, μέχρι την αντιπαράθεση, τις διακρίσεις και τη σωματική κακοποίηση). Τα άτομα με αναπηρία εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν τεράστια εμπόδια για ένταξη και ισότητα στην κοινωνία.

Στάσεις και συμπεριφορές



Πηγή: Scope

- ✓ Το ένα τρίτο των ατόμων με αναπηρία (36%) δήλωσε ότι έχει βιώσει συχνά αρνητικές στάσεις και συμπεριφορές τους τελευταίους 12 μήνες. Αυτό αυξάνεται σε 1 στα 2 άτομα στις ηλικίες κάτω των 55 ετών. Αυτές οι ηλικιακές διαφορές ήταν σημαντικές καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας. Παρατηρήθηκε συχνά μεγάλη διαφορά μεταξύ των νέων και των ηλικιωμένων, με τα νεότερα άτομα με αναπηρία να αναφέρουν συχνά περισσότερες αρνητικές εμπειρίες και μεγαλύτερο αντίκτυπο στη ζωή τους.
- ✓ Περίπου το 42% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι το ευρύ κοινό ήταν η πιο κοινή πηγή αρνητικών στάσεων και συμπεριφορών. Ακολούθησαν οι επιβάτες των μέσων μαζικής μεταφοράς (39%). Επίσης, τα άτομα με αναπηρία ανέφεραν συχνά περιστατικά από κοντινά τους πρόσωπα. Η οικογένεια (29%), οι σύντροφοι και οι σχέσεις (27%), καθώς και οι φίλοι (25%), αναφέρθηκαν από τα άτομα με αναπηρία ως πηγές αρνητικών στάσεων και συμπεριφορών.
- ✓ Περίπου το 87% ανέφερε ότι οι αρνητικές στάσεις και συμπεριφορές είχαν προσωπικό αντίκτυπο. Αυτό αυξάνεται στο 96% μεταξύ των ηλικιών 18-34, επηρεάζοντας την αυτοπεποίθηση των ανθρώπων και την αίσθηση της αυτοεκτίμησης. Κάποιους τους οδήγησε σε απομόνωση.

Ταυτότητα

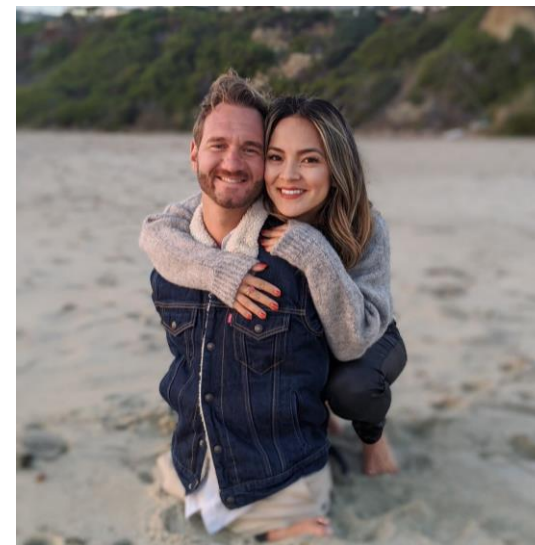
Εσωτερικές διαστάσεις – νοητική και σωματική ικανότητα – Δημοφιλή άτομα με ορατή αναπηρία



Steven Hawking, φυσικός, κοσμολόγος & συγγραφέας



Lucy Martin, δημοσιογράφος / παρουσιάστρια καιρού



Nick Vujicic, παρακινητικός ομιλητής



BBC The Travel Show



Andrea Bocelli, τενόρος, τραγουδοποιός & παραγωγός



Sophy Morgan, παρουσιάστρια BBC

Ταυτότητα

Άτομα με αναπηρία εν ώρα εργασίας





- ✓ Σύμφωνα με το Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για την Ανάπτυξη (UNDP – United Nations Development Programme), το χαμηλό εισόδημα είναι μια πτυχή της φτώχειας μαζί με την κακής ποιότητας εργασία, υγεία, εκπαίδευση, βιοτικό επίπεδο, διατροφή και πολλά άλλα.
- ✓ Ο Πολυδιάστατος Δείκτης Φτώχειας του UNDP το 2022 δείχνει ότι σε 111 χώρες, 1,2 δισ. άνθρωποι ζουν σε συνθήκες φτώχειας. Ο μισός πληθυσμός των φτωχών (593 εκατ.) είναι παιδιά κάτω των 18 ετών. Ο μεγαλύτερος αριθμός φτωχών ζει στην Υποσαχάρια Αφρική (579 εκατ.) και ακολουθεί η Νότια Ασία (385 εκατ.).

Περίπου 470 εκατ. φτωχοί στερούνται τόσο τη διατροφή όσο και την υγιεινή, καθιστώντας τους πιθανώς πιο ευάλωτους σε μολυσματικές ασθένειες. Επιπλέον, περισσότεροι από τους μισούς φτωχούς (593 εκατ.) στερούνται ταυτόχρονα τροφή και πηγές ενέργειας.

Η πανδημία του Covid-19, η ενεργειακή κρίση και ο υψηλός πληθωρισμός έχουν σημαντικό αντίκτυπο στη φτώχεια.
- ✓ Σύμφωνα με το UNDP, η φτώχεια συσχετίζεται συχνά με άλλες διαστάσεις της ανισότητας, όπως η φυλή και η εθνότητα. Στην Ινδία, για παράδειγμα, πέντε στους έξι φτωχούς ανθρώπους προέρχονται από κατώτερες φυλές ή κάστες. Ο ΟΗΕ (United Nations) δηλώνει επίσης ότι υπάρχει μια σύνδεση μεταξύ της φτώχειας και της αναπηρίας που εκτείνεται και προς τις δύο κατευθύνσεις.
- ✓ Αυτό δεν είναι ένα ζήτημα που περιορίζεται μόνο στις αναπτυσσόμενες χώρες. Έρευνα από το Γραφείο Εθνικής Στατιστικής της Μεγάλης Βρετανίας εντοπίζει ένα χάσμα στο προσδόκιμο ζωής μεταξύ των πλουσιότερων και των φτωχότερων.
- ✓ Η φτώχεια και η πείνα είναι μεταξύ των πιο σημαντικών θεμάτων προς επίλυση. Ως εργοδότες, παραγωγοί και αγοραστές, οι εταιρείες μπορούν να διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην αντιμετώπιση της φτώχειας, στη δημιουργία ευκαιριών και στην εξάλειψη των ανισοτήτων στους οργανισμούς και τις αλυσίδες εφοδιασμού τους.

Ταυτότητα

Εσωτερικές διαστάσεις – Φυλή & εθνότητα

- ✓ Η έρευνα του Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ του 2018 για τις μειονότητες και τις διακρίσεις καλύπτει ένα δείγμα σχεδόν 6.000 ατόμων αφρικανικής καταγωγής σε 12 κράτη μέλη της ΕΕ (Αυστρία, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Πορτογαλία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο). Η πλειοψηφία του δείγματος ήταν μετανάστες πρώτης γενιάς, προερχόμενοι από 59 διαφορετικές χώρες και περιλαμβάνει όσους έχουν γεννηθεί στην ΕΕ.
- ✓ Η έκθεση δείχνει ότι το 30% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι υπέστη ρατσιστική επίθεση τα τελευταία πέντε χρόνια και το 21% ανέφερε τέτοιες εμπειρίες τους τελευταίους 12 μήνες. Ωστόσο, μόνο το 14% των θυμάτων ρατσιστικής επίθεσης ανέφερε το πιο πρόσφατο περιστατικό σε δημόσια αρχή. Οι ρατσιστικές επιθέσεις περιλάμβαναν συνήθως προσβλητικές συμπεριφορές (22%) ή προσβλητικά / απειλητικά σχόλια (21%) ή απειλές βίας (8%).
- ✓ Τα αποτελέσματα της έρευνας για τη στέγαση δείχνουν ότι τα άτομα αφρικανικής καταγωγής βιώνουν σημαντικές φυλετικές διακρίσεις όσον αφορά την πρόσβαση στην διαμονή. Περίπου 14% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι αντιμετώπισαν δυσκολία στην εύρεση κατοικίας λόγω της φυλετικής ή εθνικής καταγωγής τους, και περίπου 6% το βίωσαν σε δημοτικές ή κοινωνικές κατοικίες. Μόνο το 15% των ερωτηθέντων διέθετε δική του κατοικία, σε σύγκριση με το 70% του γενικού πληθυσμού.
- ✓ Περίπου το 24% όλων των ατόμων αφρικανικής καταγωγής που ερωτήθηκαν δέχθηκαν έλεγχο από την αστυνομία τα τελευταία πέντε χρόνια. Μεταξύ αυτών, 4 στους 10 χαρακτήρισαν τον πρόσφατο έλεγχο τους ως φυλετική διάκριση.
- ✓ Τα ευρήματα της έρευνας σχετικά με τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας δείχνουν ότι τα άτομα αφρικανικής καταγωγής συχνά απασχολούνται σε χαμηλής ποιότητας εργασία που δεν αντιστοιχεί στο μορφωτικό τους επίπεδο.
- ✓ Συνολικά, φαίνεται ότι οι φυλετικές διακρίσεις είναι μια πραγματικότητα σε όλους τους τομείς της ζωής. 4 στους 10 ερωτηθέντες ένιωσαν φυλετική διάκριση τα τελευταία πέντε χρόνια. Περίπου το 24% την βίωσε τον τελευταίο χρόνο. Το ένα τέταρτο των ερωτηθέντων προσδιορίζει το χρώμα του δέρματός του ως τον κύριο λόγο για τον οποίο αντιμετωπίζει διακρίσεις στην αναζήτηση εργασίας, στο χώρο εργασίας, στην εκπαίδευση ή στη στέγαση τα πέντε τελευταία χρόνια. Το ένα πέμπτο (19%) προσδιορίζει την καταγωγή του ως τον κύριο λόγο διακρίσεων σε αυτούς τους τομείς της ζωής και ένα άλλο 5% τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις τους. Όσοι φορούν παραδοσιακά θρησκευτικά ρούχα δημοσίως βιώνουν υψηλότερα επίπεδα διακρίσεων λόγω θρησκείας σε σύγκριση με τους ερωτηθέντες που δεν τα φορούν δημοσίως (12% έναντι 3%).
- ✓ Η δολοφονία του Τζορτζ Φλόιντ στην Μινεάπολη των ΗΠΑ το 2020 προκάλεσε μεγάλο κύμα διαμαρτυρίας παγκοσμίως. Ωστόσο, μόλις δύο χρόνια αργότερα, το California State University επικαλείται στοιχεία του 2022, επισημαίνοντας μια αύξηση 39% σε όλα τα εγκλήματα μίσους και μια αύξηση 224% στα εγκλήματα μίσους κατά των Ασιατών στις ΗΠΑ.

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Ψηφιακή τεχνολογία

- ✓ «Τα δεδομένα ενσωματώνουν το παρελθόν», λέει η μαθηματικός Cathy O'Neil στο ντοκιμαντέρ του 2021 Coded Bias, μια παραγωγή της 7ης Empire Media που μεταδόθηκε στο Netflix. Σε αυτό το ντοκιμαντέρ, η ερευνήτρια του MIT Media Lab Joy Buolamwini ανακαλύπτει ότι το πρόσωπό της δεν ήταν αναγνωρίσιμο από πολλά συστήματα αναγνώρισης προσώπου και εργάστηκε για να ανακαλύψει γιατί αυτά τα συστήματα απέτυχαν. Ως μαύρη γυναίκα, διαπίστωσε ότι τα προγράμματα αναγνώρισης προσώπου λειτουργούσαν μόνο όταν φορούσε λευκή μάσκα και ξεκινά ένα ταξίδι για να πιέσει για την πρώτη νομοθεσία των ΗΠΑ κατά της μεροληψίας στους αλγόριθμους.
- ✓ Η Gartner εκτίμησε ότι το 2022 «το 85% των έργων τεχνητής νοημοσύνης (AI) θα αποδώσουν λανθασμένα αποτελέσματα λόγω μεροληψίας στα δεδομένα, τους αλγόριθμους ή τις ομάδες που είναι υπεύθυνες για τη διαχείρισή τους». Ένα αυξανόμενο κίνημα προσπαθεί να διορθώσει τα άδικοι δεδομένα στρατολογώντας διαφορετικούς κωδικοποιητές και εξουδετερώνοντας την προκατάληψη μέσα από τον ιστό αλγορίθμων και την τεχνητή νοημοσύνη του.
- ✓ Το 2022 ένα ντοκιμαντέρ του BBC, Computer Says No, έδειξε πώς οι αλγόριθμοι πρόσληψης δείχνουν μεροληψία έναντι υποψηφίων νευροδιαφορών, ενώ το 2021, ο αλγόριθμος περικοπής εικόνας του Twitter ευνοούσε νεότερα, πιο αδύνατα πρόσωπα με πιο ανοιχτόχρωμο δέρμα.
- ✓ Για την καταπολέμηση των ανισοτήτων μεταξύ των φύλων και της φυλής στην τεχνητή νοημοσύνη, η εταιρεία καλλυντικών Olay που εστιάζει στη συμπερίληψη συνεργάζεται με την ιδρυτή της Algorithmic Justice League Joy Buolamwini για να τριπλασιάσει τον αριθμό των έγχρωμων γυναικών στο STEM (Science, Technology, Engineering, & Mathematics) έως το 2030. Μέσω της καμπάνιας «Decode the Bias», η Olay θα αξιολογήσει το εργαλείο Olay Skin Advisor για την προκατάληψη και συνεργάζεται επίσης με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Black Girls Code. Η Buolamwini έχει δηλώσει ότι «Θέλουμε ο κόσμος να θυμάται ότι έχει σημασία ποιος κωδικοποιεί, πως κωδικοποιούμε και ότι μπορούμε να κωδικοποιήσουμε ένα καλύτερο μέλλον».
- ✓ Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει προτείνει ένα νομικό πλαίσιο για την τεχνητή νοημοσύνη.



1.1 Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό



Victoria's Secret inclusive The Love Cloud Collection



Αμερικανική νοηματική γλώσσα, Starbucks Signing Store, Washington, DC

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό



Microsoft Adaptive kit



Aventura Parks is a Certified Autism Center



Tommy Hilfiger – Tommy Adaptive



Liberare – inclusive adaptive lingerie



Nike Go Fly Ease

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό



Mattel - Barbie

©2019 Mattel



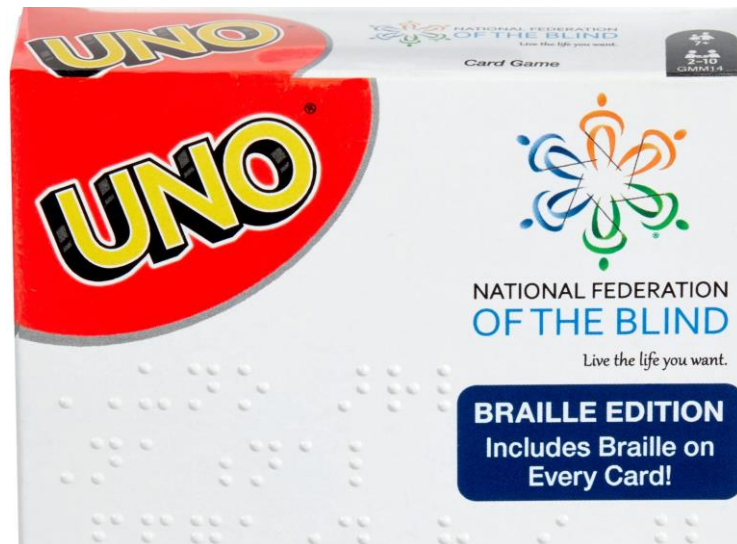
LEGO - inclusive



Mattel - Barbie



LEGO - building instructions in audio & braille



Mattel – UNO Braille



Fisher Price – little heroes

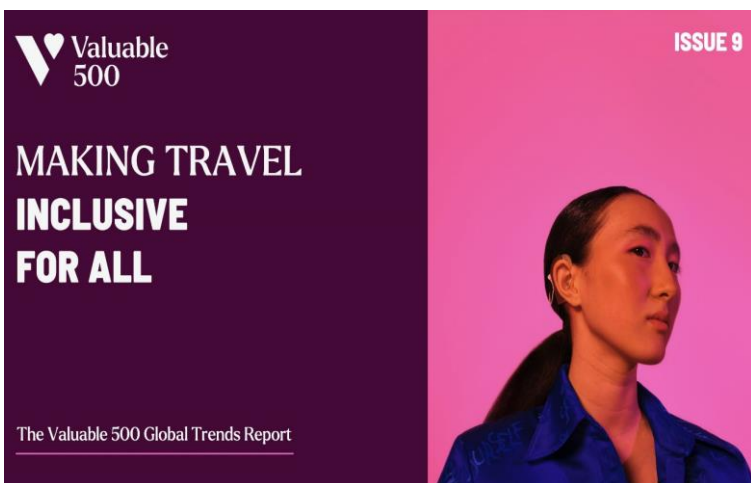
Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό



- ✓ Το Valuable 500 είναι μια παγκόσμια πρωτοβουλία πολυεθνικών εταιρειών, με στόχο τη δημόσια δέσμευση για τη συμπερίληψη των ατόμων με αναπηρία.
- ✓ Κάποιες από τις εταιρείες που συμμετέχουν είναι: Apple, BP, The Coca-Cola Company, EY, Microsoft, Nestle, P&G, Prada, Shell, Sony, Twitter, Unilever, Virgin Media, Verizon.

**THE
VALUABLE
500**



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Εταιρικές πρακτικές στο εξωτερικό

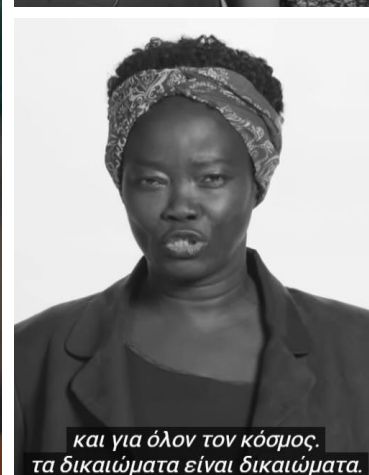
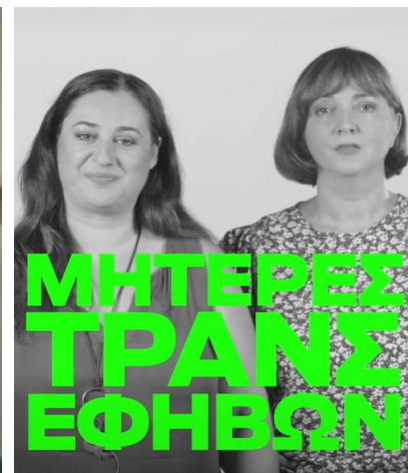
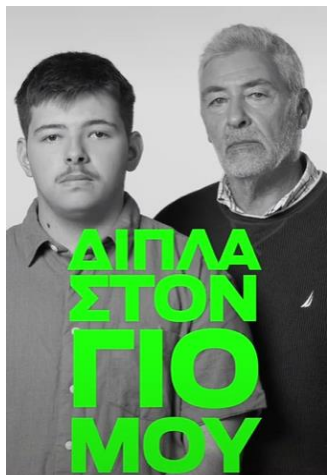


Καμπάνια "Because who is perfect" από την Pro Infirmis

1.2 Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Ίδρυμα Ωνάση – Καμπάνια I'm Positive



Το ίδρυμα Ωνάση είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένο και σε συνεργασία με τις Οικογένειες Ουράνιο Τόξο, την Google και το Athens Pride ενώνουν τις δυνάμεις τους για να γίνει ο δεσμός «θεσμός». Συνδυάζουν την ασθένεια του AIDS με την αποδοχή της διαφορετικότητας προσφέροντας μια ανοιχτή αγκαλιά σε όλους τους ανθρώπους.

Το Ίδρυμα Ωνάση πραγματοποιεί πολλές δράσεις συμπεριλήψης κάθε χρόνο όπως χορό, μουσική, εκπαιδευτικά προγράμματα κ.α.

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Ίδρυμα Ωνάση – Πρωτοβουλίες



Το iDance απευθύνεται σε ενήλικες με και χωρίς κινητική αναπηρία ή νοητική υστέρηση, καθώς και βλέποντες και μη βλέποντες

Ξεχωριστός, όχι χωριστός από τους άλλους. Μοναδικός, όχι μόνος. Ανακάλυψε την τέχνη του «μαζί» και κάνε προτέρημα τη διαφορά, σε μια ομάδα νέων με και χωρίς αυτισμό.

Εκδήλωση

01.11 –

31.05.2019

Boarding Pass
στον αυτισμό

«Η μουσική αγαπάει τον αυτισμό» ταξιδεύει σε πόλεις της ελληνικής περιφέρειας | 2022-23

Για παιδιά, γονείς και εκπαιδευτικούς

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ
01.10.2022 – Δωρεάν
31.05.2023



Εκδήλωση

01.05 –

31.05.2019

Οι «Μικροί Ροβινσώνες» της ΕΛΕΠΑΠ... εν πλω!

Μαθητές με ή χωρίς αναπηρία ανακαλύπτουν την τέχνη της ναυσιπλοΐας

Από το check-in μέχρι την απογείωση: Παιδιά και νέοι με αυτισμό μαθαίνουν να μη φοβούνται να «ανοίξουν τα φτερά τους»

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

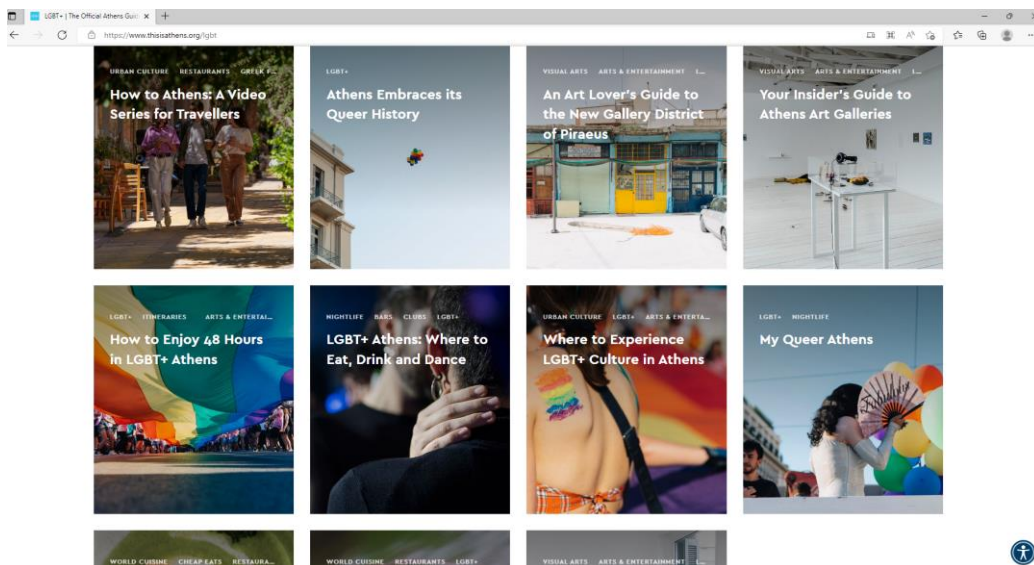
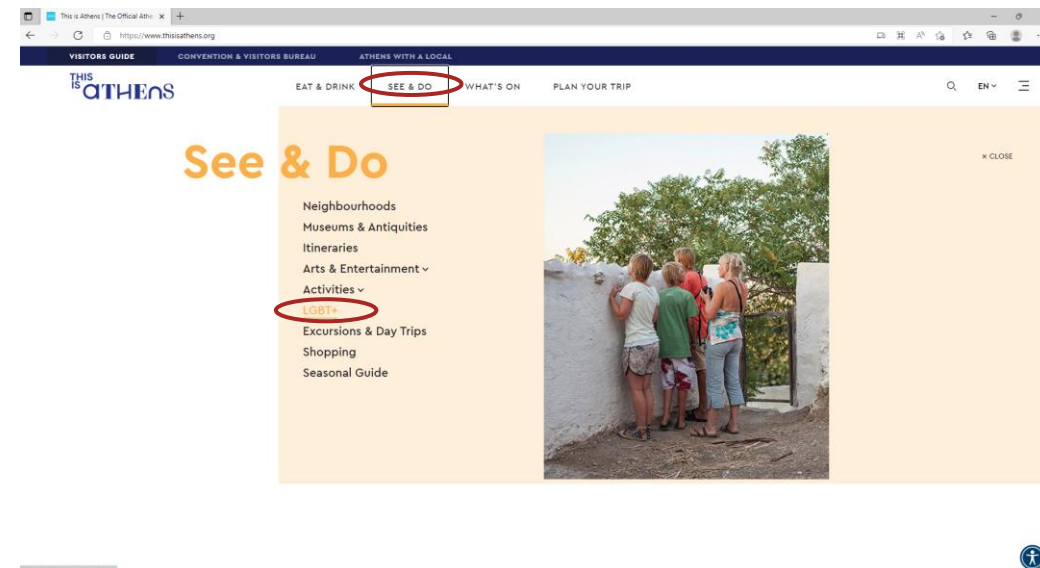
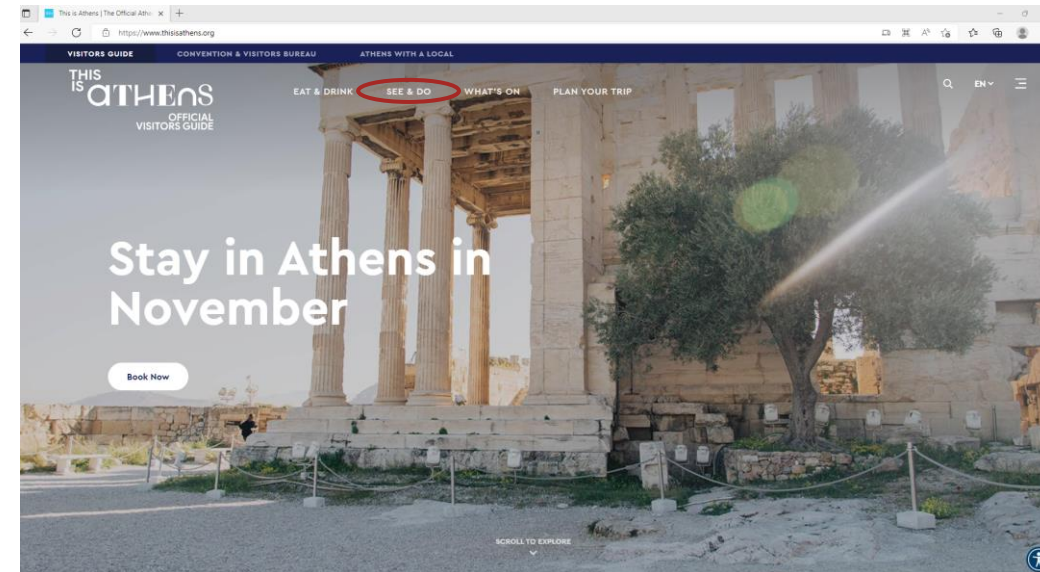
Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

This is Athens

Στην ιστοσελίδα This is Athens (www.thisisathens.org), επιλέγοντας αρχικά «SEE & DO» και στη συνέχεια «LGBT+», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για δραστηριότητες, εκδηλώσεις και επιλογές διασκέδασης που αφορούν την LGBT+ κοινότητα .



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Athens & Thessaloniki Pride



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Ενδεικτικές εταιρικές πρωτοβουλίες



Διαφήμιση ΔΕΗ για άτομα με προβλήματα ακοής



Συνέδριο DEI Leadership Conference με βάση τη διαφορετικότητα



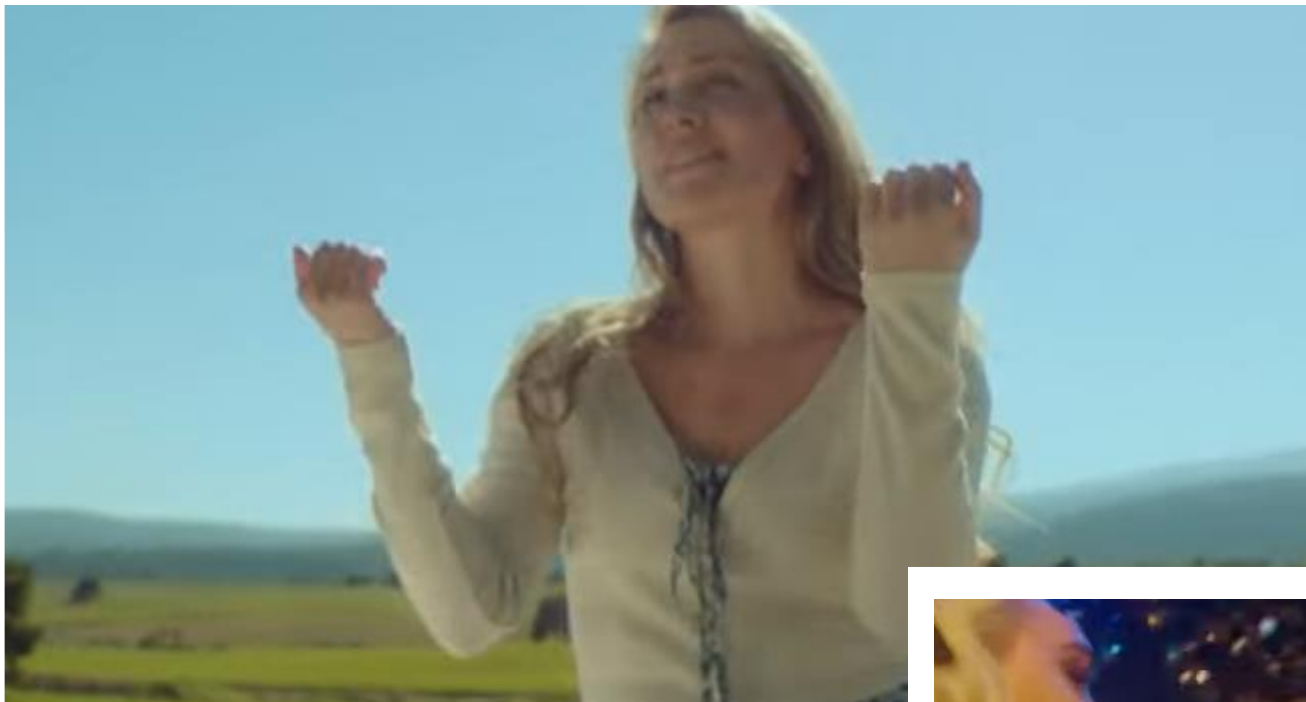
Συνέδριο ΣΕΒ – Συνέδριο με βάση τη διαφορετικότητα
(διενεργείται από το 2019)



OTE Group Diversity, Equity & Inclusion policy – a better world for all

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Διαφημίσεις συμπερίληψης



Διαφήμιση Βιολάντα

- ✓ Το 2022 η εταιρεία μπισκότων Βιολάντα δημιούργησε μια διαφήμιση με σκοπό την συμπερίληψη των ατόμων με προβλήματα ακοής στην οποία παρουσιάζεται μια μητέρα στην εξοχή με το παιδί της όπου του περιγράφει τα συναισθήματά της στη νοηματική <https://youtu.be/VEsoC4DgxwU>.
- ✓ Η Pantene δημιούργησε μια καμπάνια για την διαφορετικότητα στην σεξουαλική ταυτότητα εξιστορώντας μικρές εμπειρίες ανθρώπων, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο σκέφτονται. Τα άτομα που πρωταγωνιστούν δεν είναι ηθοποιοί.

Διαφημιστική καμπάνια Pantene



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Τηλεόραση

Alpha – Just the 2 of us



Mega – Το μαύρο Ρόδο



Μega – Μαέστρο

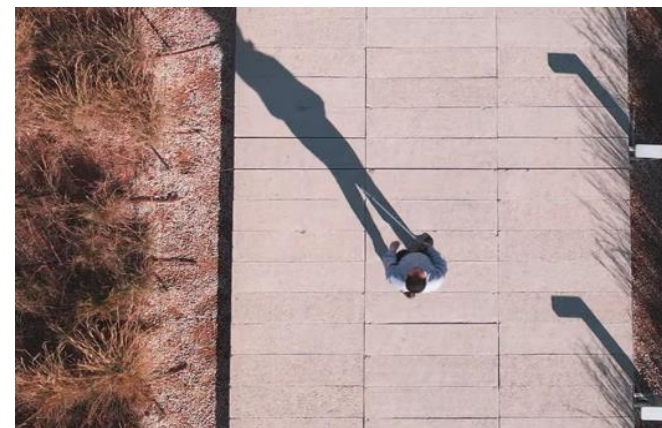


ΕΡΤ 1 – Η τούρτα της μαμάς

Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη

Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος

Δεκτά τα κατοικίδια
οδηγοί



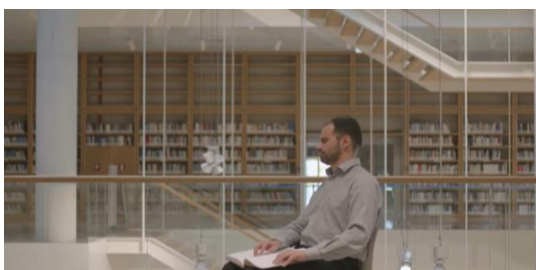
Δάπεδο
αναγνωρίσιμο
από τυφλούς

Πρόσβαση σε όλους



Προσβάσιμος
σταθμός εργασίας

Βιβλιοθήκη με γραφή
braille



Εκτυπώσεις σε γραφή braille



Shuttle bus

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Φιλοξενία MoU

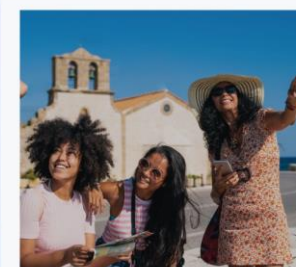
- ✓ Το «Φιλοξενία μου» πρόκειται για ένα καινοτόμο πρόγραμμα τουριστικής εκπαίδευσης που απευθύνεται σε μαθητές Δημοτικού στο πλαίσιο των Εργαστηρίων Δεξιοτήτων.
- ✓ Το πρόγραμμα είναι μία πρωτοβουλία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος και του Υπουργείου Τουρισμού. Με βάση τα δημοσιεύματα, από το 2022 είναι διαθέσιμο για το σύνολο των σχολείων της χώρας, αλλά η ιστοσελίδα δεν διαθέτει περιεχόμενο (το domain είναι καταχωρημένο).
- ✓ Στόχος του προγράμματος είναι η ενεργή συμμετοχή και η διαδραστική γνωριμία των μαθητών με τις αρχές και τις μεθόδους της επιχειρηματικότητας, την έννοια της φιλικής προς το περιβάλλον τουριστικής ανάπτυξης καθώς και τις προοπτικές επαγγελματικής σταδιοδρομίας και δημιουργίας που προσφέρει ο χώρος. Ταυτόχρονα, δίνεται η ευκαιρία στους μαθητές να αναγνωρίσουν στην πράξη τα στοιχεία που συνθέτουν την ταυτότητα της Ελλάδας, τον πολιτισμό και την παράδοσή της καθώς και την αξία της. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται η συνειδητοποίηση της μοναδικότητας κάθε περιοχής της χώρας καθώς και της ευθύνης για την προστασία της.
- ✓ Παράλληλα, τα παιδιά θα μπορέσουν να εμπεδώσουν την αρχή του σεβασμού απέναντι σε διαφορετικούς πολιτισμούς και λαούς, ως θεμέλιο τόσο της φιλοξενίας όσο και της ταυτότητάς μας.



Η **Φιλοξενία** είναι
υπόθεση **όλων.**



Η **Φιλοξενία**
είμαστε **Εμείς.**

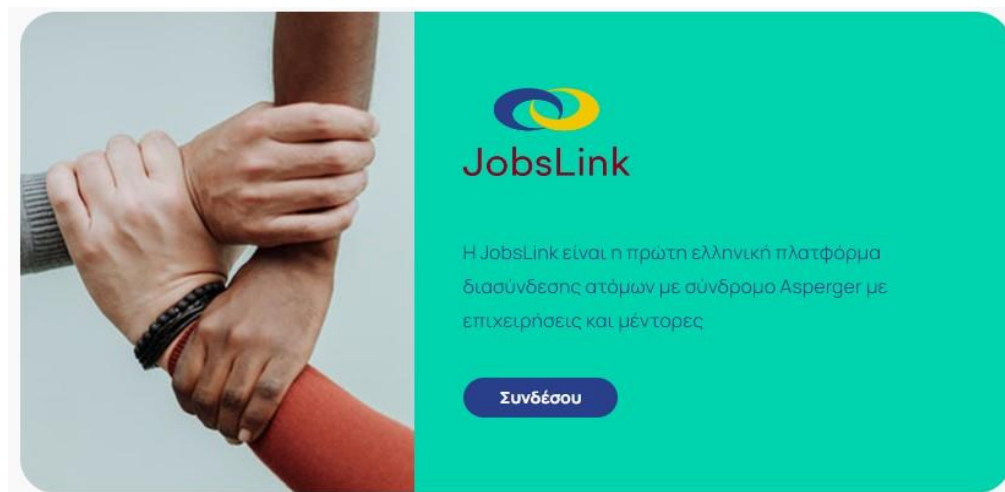


Η **Φιλοξενία**
είναι **οι αξίες μας.**

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Πλατφόρμα JobsLink

- ✓ Τον Ιούνιο του 2022, ο Ελληνικός Σύλλογος για το Σύνδρομο Asperger σε συνεργασία με την «Επιτροπή Ελλάδα 2021» παρουσίασαν την πλατφόρμα JobsLink, μια πλατφόρμα για την υποστήριξη στην εύρεση και διατήρηση εργασίας πολιτών με Διαταραχή του Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ).
- ✓ Η πλατφόρμα JobsLink αποτελεί μια προσπάθεια για τη σύνδεση επιχειρήσεων με υποψήφιους εργαζόμενους με ιδιαίτερο κοινωνικό, γνωστικό, αισθητηριακό προφίλ, που παρουσιάζουν δηλαδή Διαταραχή του Αυτιστικού Φάσματος, Αυτισμό Υψηλής Λειτουργικότητας ή Σύνδρομο Asperger.
- ✓ Η πλατφόρμα συνδέει τον υποψήφιο εργαζόμενο και εργοδότη, μέσω ενός κατάλληλα καταρτισμένου μέντορα – διαμεσολαβητή ο οποίος υποστηρίζει σταθερά τον υποψήφιο εργαζόμενο.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Ενδεικτικές εκδηλώσεις

- ✓ Στις 22 Νοεμβρίου 2023, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς σε συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ) και το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό (ENAT) πραγματοποίησε στο ξενοδοχείο Τιτάνια την υβριδική εκδήλωση με θέμα: «Έξυπνες και συμπεριληπτικές πόλεις: Υπηρεσίες που απευθύνονται σε όλους τους πολίτες και επισκέπτες». Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου «Ευρωπαϊκό Κέντρο Πόρων Προσβασιμότητας (Accessible EU Resource Centre)», το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία της Στρατηγικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2021-2030.
- ✓ Στις 23 Μαρτίου 2023 διοργανώθηκε στο Ωδείο Αθηνών το 2^ο ετήσιο συνέδριο της LiFO και της Tsomokos, το «The Upfront Initiative». Κύριο θέμα του συνεδρίου ήταν η ισότητα, η συμπερίληψη, η ποικιλομορφία και η ορατότητα στον εργασιακό χώρο. Στο συνέδριο έλαβαν μέρος πάνω από 500 σύνεδροι και 65 ομιλητές από τον χώρο του πολιτισμού, του αθλητισμού και της πολιτικής.
- ✓ Το τριήμερο 30 Νοεμβρίου – 2 Δεκεμβρίου 2022, το Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδας, εταίρος του έργου Access2Heritage, πραγματοποίησε το διαδικτυακό σεμινάριο με θέμα: «Προσέλκυση και Εξυπηρέτηση Επισκεπτών με Αναπηρία: Εμπόδια, Προκλήσεις, Νέες Προσεγγίσεις και Τεχνικές Εξυπηρέτησης». Το σεμινάριο απευθυνόταν σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες του κλάδου τουρισμού και φιλοξενίας. Βασικός σκοπός του σεμιναρίου ήταν να μεταδώσει γνώσεις και πληροφορίες στους συμμετέχοντες που εργάζονται στον τουρισμό, οι οποίες θα τους βοηθήσουν:
 - να υπερκεράσουν τις όποιες επιφυλάξεις και προκαταλήψεις έχουν σε σχέση με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία που απευθύνονται σε αυτούς,
 - να βελτιώσουν τις υποδομές και τις υπηρεσίες τους, ώστε να είναι σε καλύτερη θέση να εξυπηρετούν ικανοποιητικά άτομα με διάφορους τύπους αναπηρίας,
 - να βελτιώσουν την ικανότητά τους να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες ισότιμα προς όλους.



2 Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη στον Τουρισμό

Επισκόπηση

- ✓ Τα ταξίδια προωθούν την καλύτερη κατανόηση των ανθρώπων από διαφορετικά κοινωνικά στρώματα και πολιτισμούς. Ωστόσο, ενώ στη ταξιδιωτική βιομηχανία έχουν γίνει προσπάθειες για να γίνει πιο ποικιλόμορφη, πιο προσβάσιμη και χωρίς αποκλεισμούς, υπάρχει ακόμα η ανάγκη για βελτίωση.
- ✓ Τα ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς δεν σημαίνει απλώς αντιπροσώπευση ταξιδιωτών όλων των ικανοτήτων, αλλά και κάθε υπόβαθρου και ταυτότητας. Η συμπερίληψη εξασφαλίζει καλύτερες εμπειρίες για τους ταξιδιώτες και σύμφωνα με έρευνα της Expedia το 2022, 7 στους 10 καταναλωτές θα επέλεγαν έναν προορισμό, έναν τύπο διαμονής ή ένα μεταφορικό μέσο που είναι πιο συμπεριληπτικός/ο για όλους τους τύπους ταξιδιωτών, ακόμα κι αν είναι πιο ακριβός/ο.
- ✓ Η ίδια έρευνα που διενεργήθηκε από την Wakefield Research για λογαριασμό της Expedia σε 11.000 καταναλωτές μεταξύ 11 χωρών (Αυστρία, Βραζιλία, Καναδά, Κίνα, Γαλλία, Γερμανία, Ινδία, Ιαπωνία, Μεξικό, ΗΒ και ΗΠΑ) δείχνει τα ακόλουθα:
 - Οι άνθρωποι αναζητούν ολοένα και περισσότερο τρόπους για να έχουν πιο ουσιαστικές και ευσυνειδήτες ταξιδιωτικές εμπειρίες και δίνουν προσοχή στο πόσο συμπεριληπτικές (ή όχι) είναι οι τρέχουσες ταξιδιωτικές προσφορές κατά την αναζήτηση και την κράτηση.
 - Μόνο το 54% των ανθρώπων που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι έχουν δει επιλογές που είναι προσβάσιμες σε όλους τους ανθρώπους ανεξαρτήτως ικανότητας κατά την κράτηση ενός ταξιδιού, ενώ μόλις το 52% δήλωσε ότι έχει δει επιλογές που περιλαμβάνουν όλους τους τύπους ταξιδιωτών (συμπερίληψη).
 - Το 92% πιστεύει ότι είναι σημαντικό οι ταξιδιωτικοί πάροχοι να καλύπτουν τις ανάγκες προσβασιμότητας όλων των ταξιδιωτών.
 - Οι καταναλωτές δίνουν προσοχή στη δέσμευση των ταξιδιωτικών brands για συμπερίληψη, διαφορετικότητα και προσβασιμότητα και επηρεάζει τις αγοραστικές τους αποφάσεις. Το 78% των ερωτηθέντων στην έρευνα δήλωσε ότι έχει κάνει μια επιλογή ταξιδιού με βάση προωθητικές ενέργειες ή διαφημίσεις που ένιωθαν ότι τους αντιπροσώπευαν μέσω μηνυμάτων ή οπτικών μέσων.
 - Το 74% των καταναλωτών θα επέλεγε μια ταξιδιωτική επιλογή που υποστηρίζει τους τοπικούς πολιτισμούς και τις κοινότητες, ακόμα κι αν ήταν πιο ακριβή.
- ✓ Άνω του 70% των DMO marketers πιστεύουν ότι η προσβασιμότητα και η συμπερίληψη δεν αντιπροσωπεύονται καλά στις ιστοσελίδες τους, σύμφωνα με έρευνα της MMGY Global. Επιπλέον, το 71%, πιστεύει ότι η ιστοσελίδα του υποεκπροσωπεί τους ταξιδιώτες ΛΟΑΤΚΙ+, το 62% τους Ισπανόφωνους/Λατίνους ταξιδιώτες και το 56% τους μαύρους ταξιδιώτες.

Κατευθυντήριες γραμμές από το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC)

- ✓ Σύμφωνα με το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC), έρευνες έχουν δείξει ότι η υποστήριξη ενός διαφορετικού και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος έχει οφέλη όπως μεγαλύτερη κερδοφορία, αυξημένη δημιουργικότητα και καινοτομία και πιο ευτυχισμένο εργατικό δυναμικό.
- ✓ Το WTTC έχει θεσπίσει κατευθυντήριες γραμμές για την συμπερίληψη και την διαφορετικότητα στον κλάδο των Ταξιδιών και του Τουρισμού, οι οποίες έχουν συνταχθεί για να υποστηρίξουν επιχειρήσεις κάθε μεγέθους και να παρέχουν ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς για όλους τους εργαζόμενους.
- ✓ Παραδείγματα των κατευθυντήριων γραμμών περιλαμβάνουν:
 - Σαφές, διαφανές και αμερόληπτο πλαίσιο που καθορίζει τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού και τον τρόπο υπολογισμού των αυξήσεων.
 - Ενσωμάτωση των στόχων διαφορετικότητας και συμπερίληψης στους εταιρικούς στόχους.
 - Ενσωμάτωση της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης στις οργανωτικές αξίες και σε όλες τις πτυχές της επιχείρησης.
 - Παροχή ενός ασφαλούς χώρου στους εργαζόμενους να μοιραστούν τα σχόλιά τους σχετικά με τον οργανισμό και την εμπειρία τους από αυτόν.
 - Δημιουργία ενός περιβάλλοντος που διευκολύνει τη δύσκολη αλλά με σεβασμό συζήτηση σχετικά με την διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη.
 - Διασφάλιση ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται για μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων έχουν μέλη αυτού του δημογραφικού, όπου είναι δυνατόν, δίνοντας τη δυνατότητα σε αυτά τα άτομα να μοιράζονται ειλικρινή σχόλια και εμπειρίες.
 - Οι ενέργειες μάρκετινγκ και επικοινωνίας να γίνονται χωρίς αποκλεισμούς και με εκπροσώπηση όλων των κοινωνικών ομάδων.
 - Συνεργασία, όπου είναι δυνατόν, με φορείς του κλάδου και τοπικές κυβερνήσεις για την ανταλλαγή σχολίων από τους επισκέπτες σχετικά με την διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη, επιτρέποντας έτσι στον προορισμό να βελτιώσει τις εμπειρίες των ταξιδιωτών στο μέλλον.
 - Συνεργασία με σχετικές ομάδες και κοινότητες γύρω από προϊόντα που σχετίζονται με τοπικούς γηγενείς πολιτισμούς.
- ✓ Σύμφωνα με την πρόεδρο και CEO του WTTC, ο κλάδος των ταξιδιών και του τουρισμού είναι ένας από τους πιο ποικιλόμορφους στον κόσμο, όπου απασχολούνται άτομα από όλα τα κοινωνικοοικονομικά υπόβαθρα ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου ή εθνικότητας.

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO)

Το Τμήμα Ηθικής, Πολιτισμού και Κοινωνικής Ευθύνης του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (UNWTO), εξειδικευμένος οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών, έχει επιφορτιστεί με την προώθηση ενός υπεύθυνου, αειφόρου και προσβάσιμου τουρισμού παγκοσμίως. Οι ενέργειες του Τμήματος Ηθικής, Πολιτισμού και Κοινωνικής Ευθύνης επικεντρώνονται σε 4 βασικούς πυλώνες:

✓ **Παγκόσμιος Κώδικας Ηθικής για τον Τουρισμό**

Ως θεμελιώδες πλαίσιο αναφοράς για τον υπεύθυνο και αειφόρο τουρισμό, ο Παγκόσμιος Κώδικας Ηθικής για τον Τουρισμό (GCET) είναι ένα ολοκληρωμένο σύνολο αξιών που έχει σχεδιαστεί για να καθοδηγεί τους βασικούς παράγοντες στην τουριστική ανάπτυξη. Απευθύνεται σε κυβερνήσεις, στον ταξιδιωτικό κλάδο, στις κοινότητες και στους τουρίστες και στοχεύει στο να συμβάλει στη μεγιστοποίηση των ωφελειών του κλάδου, ελαχιστοποιώντας παράλληλα τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις του στο περιβάλλον, την πολιτιστική κληρονομιά και τις κοινωνίες σε όλο τον κόσμο. Ο Κώδικας αποτελείται από 10 άρθρα τα οποία καλύπτουν επαρκώς τις οικονομικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές συνιστώσες των ταξιδιών και του τουρισμού.

✓ **Προσβάσιμος Τουρισμός**

Ο UNWTO, το Fundació ONCE και η Ισπανική Ένωση Τυποποίησης (UNE) έχουν κυκλοφορήσει:

- έναν οδηγό για την εφαρμογή διεθνών προτύπων που στοχεύουν σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, εστίασης και MICE. Ο οδηγός βοηθάει τις επιχειρήσεις να αξιολογήσουν τα επίπεδα προσβασιμότητάς τους, καθώς και να αναπτύξουν ή να προσαρμόσουν τις υπάρχουσες προσβάσιμες υπηρεσίες και εμπειρίες που προσφέρουν.
- έναν οδηγό που στοχεύει τις δημόσιες διοικήσεις και τους τουριστικούς προορισμούς για την εφαρμογή του προτύπου ISO 21902:2021. Ο οδηγός είναι ένα βασικό εργαλείο για την κατανόηση συγκεκριμένων ενεργειών που μπορούν να αναληφθούν από ένα ευρύ φάσμα οργανισμών στους οποίους έχει ανατεθεί ο σχεδιασμός πολιτικών, στρατηγικών και προώθησης προορισμών στο πλαίσιο του προσβάσιμου τουρισμού.

✓ **Τουρισμός και Πολιτισμός**

Ο UNWTO παρέχει υποστήριξη στα μέλη του για την ενίσχυση του πολιτιστικού τουρισμού, των στρατηγικών και της ανάπτυξης των προϊόντων. Παρέχει επίσης κατευθυντήριες γραμμές για τον τουριστικό τομέα στην υιοθέτηση πολιτικών και μοντέλων διακυβέρνησης που ωφελούν όλους τους ενδιαφερόμενους, προάγοντας και διατηρώντας παράλληλα τα πολιτιστικά στοιχεία.

✓ **Ενδυνάμωση των Γυναικών και Τουρισμός**

Ο UNWTO έχει δεσμευτεί να ενισχύσει τον θετικό αντίκτυπο της τουριστικής ανάπτυξης στη ζωή των γυναικών και με τον τρόπο αυτό να συμβάλει στην επίτευξη του 5^{ου} Στόχου Αειφόρου Ανάπτυξης – «επίτευξη της ισότητας των φύλων και ενδυνάμωση όλων των γυναικών και κοριτσιών». Ο UNWTO, μέσω του Τμήματος Ηθικής, Πολιτισμού και Κοινωνικής Ευθύνης, σε συνεργασία με τις Γυναίκες του ΟΗΕ και με εξωτερικούς εταίρους σε όλο τον κόσμο, προωθεί την ισότητα των φύλων, την ενδυνάμωση των γυναικών και την ενθάρρυνση των κρατών μελών να ενσωματώσουν τα ζητήματα φύλου στις τουριστικές τους πολιτικές.

Παραδείγματα εταιρικών δεσμεύσεων

- ✓ **Airbnb:** «Το ανήκειν είναι στον πυρήνα μας. Δεν υπάρχει ανήκειν χωρίς διαφορετικότητα και συμπερίληψη. Για να δημιουργήσουμε έναν κόσμο όπου οι άνθρωποι μπορούν να ανήκουν οπουδήποτε, πρέπει να κάνουμε πραγματικά βήματα για να οικοδομήσουμε έναν χώρο εργασίας όπου όλοι νιώθουν ευπρόσδεκτοι και όλες οι φωνές ακούγονται.»
- ✓ **Marriott:** «Από το 1927, η Marriott εκτιμά την διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη. Με τα θεμέλιά μας να στηρίζονται στην ευημερία και την ευτυχία των συνεργατών μας, το να αγκαλιάζουμε τις διαφορές είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία μας ως η μεγαλύτερη εταιρεία φιλοξενίας με ένα συνεχώς αυξανόμενο παγκόσμιο χαρτοφυλάκιο. Η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη είναι θεμελιώδεις για τις βασικές αξίες και τους στρατηγικούς επιχειρηματικούς μας στόχους. Το να φροντίζουμε τους ανθρώπους και να βάζουμε την ευημερία τους πάνω από όλα είναι στο DNA της εταιρείας μας και η πιο πολύτιμη πολιτιστική μας κληρονομιά. Η Marriott έχει εντοπίσει τρεις πυλώνες ευημερίας των συνεργατών: όλοι πρέπει να νιώθουμε καλά με τον εαυτό μας, τον χώρο εργασίας και τον ρόλο της εταιρείας μας στην κοινωνία. Αυτό είναι το θεμέλιο του κινήματος TakeCare που θα συνεχίσει να καθοδηγεί τη δέσμευσή μας να βάζουμε πάντα τους ανθρώπους πρώτα και να διασφαλίζουμε ότι η πολιτιστική μας κληρονομιά θα διατηρηθεί ζωντανή για τις επόμενες γενιές.»
- ✓ **Expedia:** «Καθοδηγούμαστε από έναν σκοπό χωρίς αποκλεισμούς - να ενισχύσουμε τις συνδέσεις, να διευρύνουμε τους ορίζοντες και να γεφυρώνουμε τα χάσματα για τους υπαλλήλους, τους συνεργάτες, τους πελάτες και τις κοινότητές μας. Τα ταξίδια ανοίγουν το μυαλό και οδηγούν στην καλύτερη κατανόηση μεταξύ των ανθρώπων από διαφορετικούς πολιτισμούς και ταυτότητες – κάτι που χρειάζεται ο κόσμος σήμερα όσο ποτέ άλλοτε. Είμαστε αφοσιωμένοι στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς για όλους, ανεξάρτητα από φυλή, εθνικότητα, χρώμα, καταγωγή, ηλικία, αναπηρία (σωματική ή ψυχική), σεξουαλικό προσανατολισμό, ταυτότητα φύλου, οικογενειακή κατάσταση, πεπτοιθήσεις, κοινωνικοοικονομική κατάσταση και εμφάνιση. Μας ενώνουν οι αξίες μας και γιορτάζουμε τις μοναδικές μας διαφορές.»
- ✓ **Hilton:** «Η διαφορετικότητα βρίσκεται στον πυρήνα του οράματος, της αποστολής και των αξιών μας. Δεσμευόμαστε για ένα εργατικό δυναμικό χωρίς αποκλεισμούς που αντιπροσωπεύει πλήρως πολλούς διαφορετικούς πολιτισμούς, υπόβαθρα και απόψεις. Τα παγκόσμια brands μας παρέχουν χώρους συνάντησης για άτομα από όλα τα κοινωνικά στρώματα, δημιουργώντας ένα φιλόξενο περιβάλλον για όλους.»
- ✓ **Wyndham:** «Στην Wyndham, ασπαζόμαστε περήφανα μια κουλτούρα συμπερίληψης και διαφορετικότητας. Υποστηρίζουμε συνεργάτες κάθε προέλευσης και προσφέρουμε μια ποικιλία προγραμμάτων, όπως: εκπαίδευση ηγεσίας, ευκαιρίες καθοδήγησης και εκπαιδευτική υποστήριξη. Πιστεύουμε ότι η διαφορετικότητα εμπλουτίζει τον οργανισμό μας ως παγκόσμιο πάροχο φιλοξενίας.»

Παραδείγματα εταιρικών δεσμεύσεων

- ✓ **TUI:** «Στην TUI, αγκαλιάζουμε και προάγουμε την διαφορετικότητα, τη συμπερίληψη και τις ίσες ευκαιρίες. Ως ταξιδιωτικός όμιλος, αναγνωρίζουμε και γιορτάζουμε την διαφορετικότητα που έχουμε με υπαλλήλους από περισσότερες από 100 χώρες σε όλο τον κόσμο. Αντικατοπτρίζουν την διαφορετικότητα των πελατών, των επενδυτών, των προμηθευτών μας και της παγκόσμιας κοινωνίας. Οι ομάδες μας εμπνέουν η μία την άλλη για συνεχή καινοτομία, επειδή προέρχονται από διαφορετικά κοινωνικά στρώματα. Επομένως, δεν δεχόμαστε διακρίσεις για λόγους εθνικής καταγωγής, φυλής, φύλου, ταυτότητας φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, οικογενειακής κατάστασης, θρησκείας, πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή κοινωνικής καταγωγής.»
- ✓ **Hyatt:** «Ο σκοπός μας να νοιαζόμαστε για τους ανθρώπους ώστε να μπορούν να είναι ο καλύτερός τους εαυτός κάθε μέρα έχει νόημα μόνο επειδή νοιαζόμαστε για όλους χωρίς εξαιρέσεις. Πελάτες, συνάδελφους, προμηθευτές, ιδιοκτήτες και όλοι οι άλλοι. Γι' αυτό παίρνουμε τόσο σοβαρά τις λέξεις διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη, το καθένα έχει το δικό του ξεχωριστό νόημα και δεσμευόμαστε να διασφαλίσουμε ότι όλα αυτά αντικατοπτρίζονται στις ενέργειες και τις συμπεριφορές, τις πολιτικές και τις διαδικασίες μας, το περιβάλλον και την κουλτούρα στο χώρο εργασίας μας. Ως εταιρεία που στέκεται δίπλα σε όλους τους ανθρώπους που υποφέρουν από διακρίσεις και προκαταλήψεις, συνεχίζουμε να υποστηρίζουμε το όραμα μας για έναν κόσμο κατανόησης και φροντίδας μέσω των λόγων και των πράξεων μας.»
- ✓ **IHG:** «Η IHG είναι μια παγκόσμια επιχείρηση με παγκόσμια προοπτική. Οι συνάδελφοί μας, που εργάζονται σε γραφεία και σε ξενοδοχεία σε περισσότερες από 100 χώρες, αντιπροσωπεύουν πολλές εθνικότητες, καθώς και πολλές κουλτούρες, θρησκείες, φυλές, σεξουαλικός προσανατολισμός, ικανότητες, υπόβαθρο και πεποιθήσεις που κάνουν τον κόσμο τόσο ενδιαφέρον μέρος. Είμαστε υπερήφανοι για την ποικιλόμορφη και συμπεριληπτική κουλτούρα μας, και γι' αυτό σκοπός μας είναι να παρέχουμε αληθινή φιλοξενία σε όλους. Είμαστε μια επιχείρηση που ασχολείται αποκλειστικά με ανθρώπους – περισσότεροι από 400.000 συνάδελφοι που μαζί δημιουργούν μια ποικιλόμορφη και χωρίς αποκλεισμούς κουλτούρα που εκτιμάται από εκατομμύρια επισκέπτες που μένουν στα ξενοδοχεία μας, χιλιάδες ιδιοκτήτες που επενδύουν μαζί μας και τα ταλέντα του αύριο που επιλέγουν να συνεργαστούν μαζί μας. Δεν θα μπορούσαμε να πετύχουμε σπουδαία πράγματα αν ήμασταν όλοι ίδιοι. Η ιδιαίτερη κουλτούρα μας είναι ζωτικής σημασίας για το ποιοι είμαστε, πώς συνεργαζόμαστε και πώς αναπτύσσουμε την επιχείρησή μας.»
- ✓ **Booking:** «Η Booking.com δεσμεύεται να προσφέρει μια συμπεριληπτική ταξιδιωτική εμπειρία σε εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον κόσμο που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα καθημερινά. Αυτή η συμπερίληψη ξεκινά με τους υπαλλήλους της, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν περισσότερες από 140 εθνικότητες και ένα ευρύ φάσμα εθνικοτήτων και κοινωνικών καταβολών, φύλων και σεξουαλικών προσανατολισμών.»

3 Προσβάσιμος τουρισμός

3.1 Μέγεθος αγοράς

Άτομα με αναπηρία

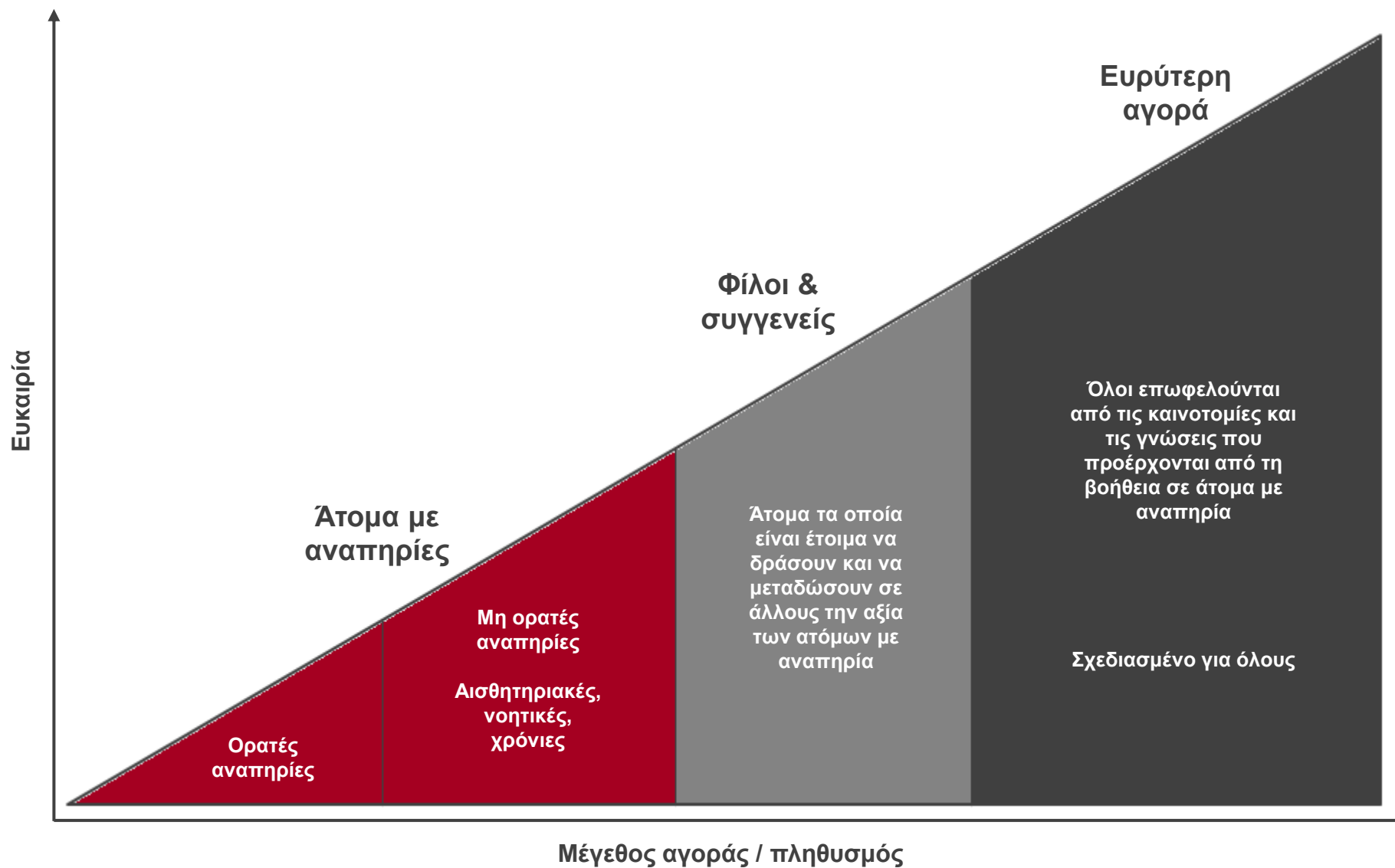
Επισκόπηση

- ✓ Τα άτομα με αναπηρία ορίζονται ως τα 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, σύμφωνα με τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών.
- ✓ Οι περισσότερες μορφές αναπηρίας ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες:
 - κινητική αναπηρία (π.χ. εγκεφαλική παράλυση, τετραπληγία, παραπληγία κ.λπ.),
 - αισθητηριακή αναπηρία (κώφωση, τύφλωση κ.λπ.),
 - ψυχική αναπηρία (π.χ. μανιοκατάθλιψη, σχιζοφρένεια κ.λπ.),
 - νοητική αναπηρία (π.χ. αυτισμός, σύνδρομο Down κ.λπ.).
- ✓ Σχεδόν όλοι θα βιώσουν προσωρινά ή μόνιμα κάποια μορφή αναπηρίας σε κάποιο διάστημα της ζωής τους. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, υπολογίζεται ότι πάνω από 1 δισεκατομμύριο άνθρωποι – περίπου το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού – αντιμετωπίζουν κάποια μορφή αναπηρίας.
- ✓ Ο αριθμός των ατόμων που αντιμετωπίζουν κάποια μορφή αναπηρίας αυξάνεται λόγω της αύξησης των χρόνιων παθήσεων υγείας και της γήρανσης του πληθυσμού.
- ✓ Σε χώρες με προσδόκιμο ζωής άνω των 70 ετών, οι άνθρωποι ζουν κατά μέσο όρο περίπου 8 χρόνια – το 11,5% της ζωής τους – με κάποια μορφή αναπηρίας, σύμφωνα με το Disabled World.
- ✓ Σύμφωνα με τα στοιχεία του Wheelchair Foundation, περίπου 131,8 εκατομμύρια άνθρωποι παγκοσμίως – περίπου το 1,85% του παγκόσμιου πληθυσμού – χρειάζονται αναπηρικό αμαξίδιο για τη μετακίνησή τους. Από αυτά τα άτομα, μόνο το 17% διαθέτει αναπηρικό αμαξίδιο.

Άτομα με αναπηρία

Αγορά των ατόμων με αναπηρία

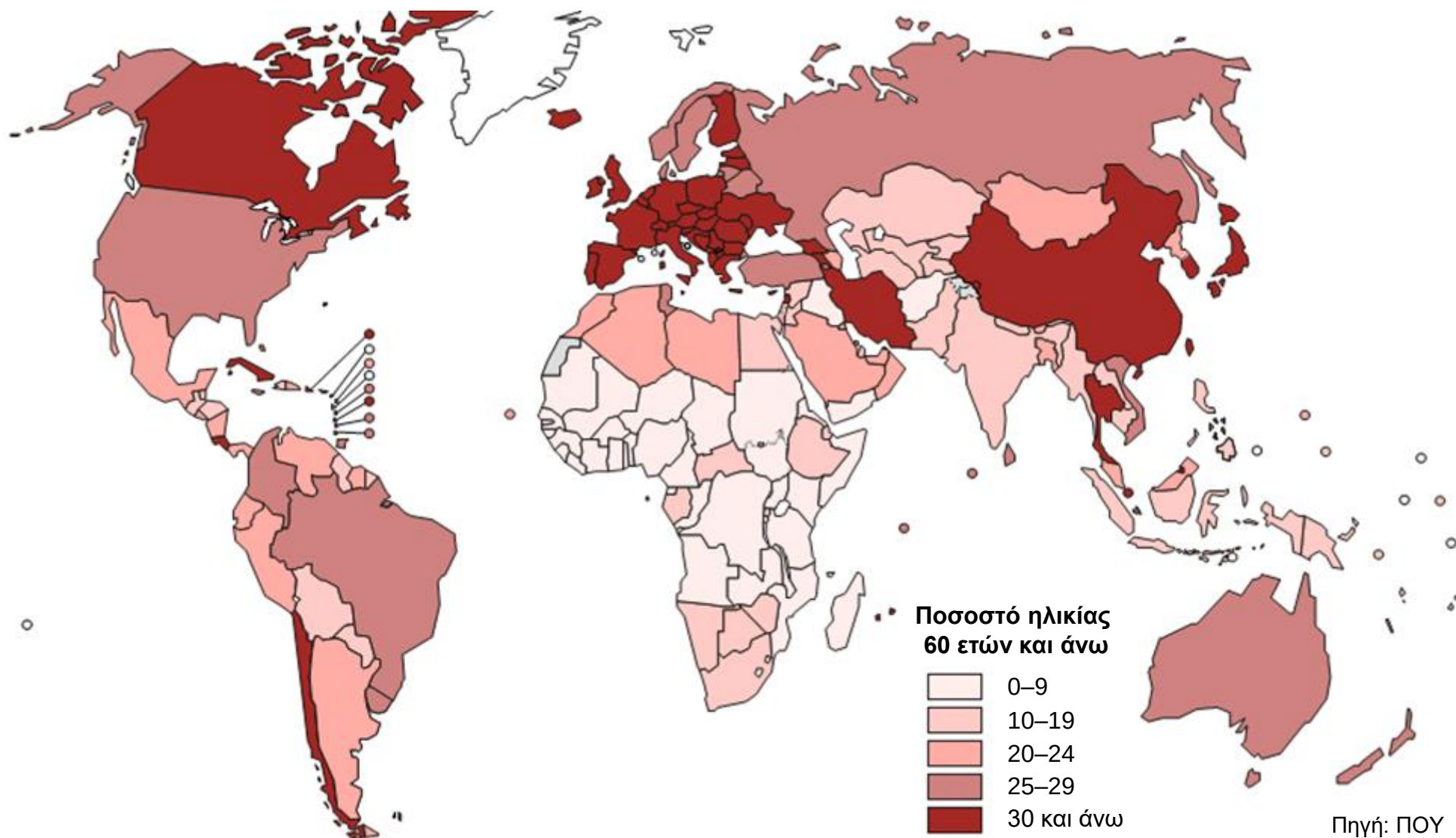
Σχηματική απεικόνιση της αγοράς των ατόμων με αναπηρία



Δημογραφικές αλλαγές

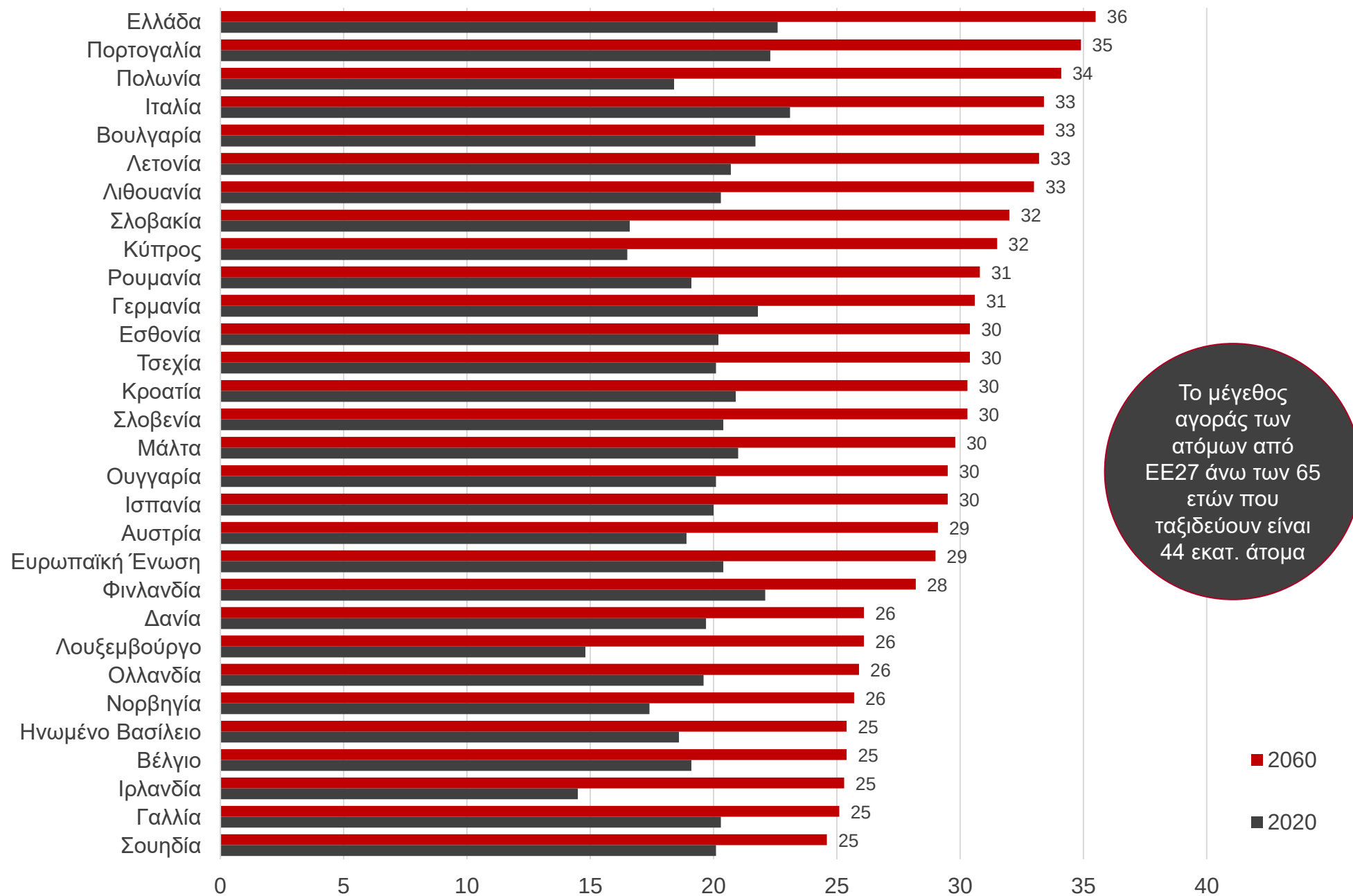
Παγκόσμιες τάσεις της γήρανσης

Ποσοστό πληθυσμού ηλικίας 60 ετών και άνω, ανά χώρα, πρόβλεψη 2050



Δημογραφικές αλλαγές

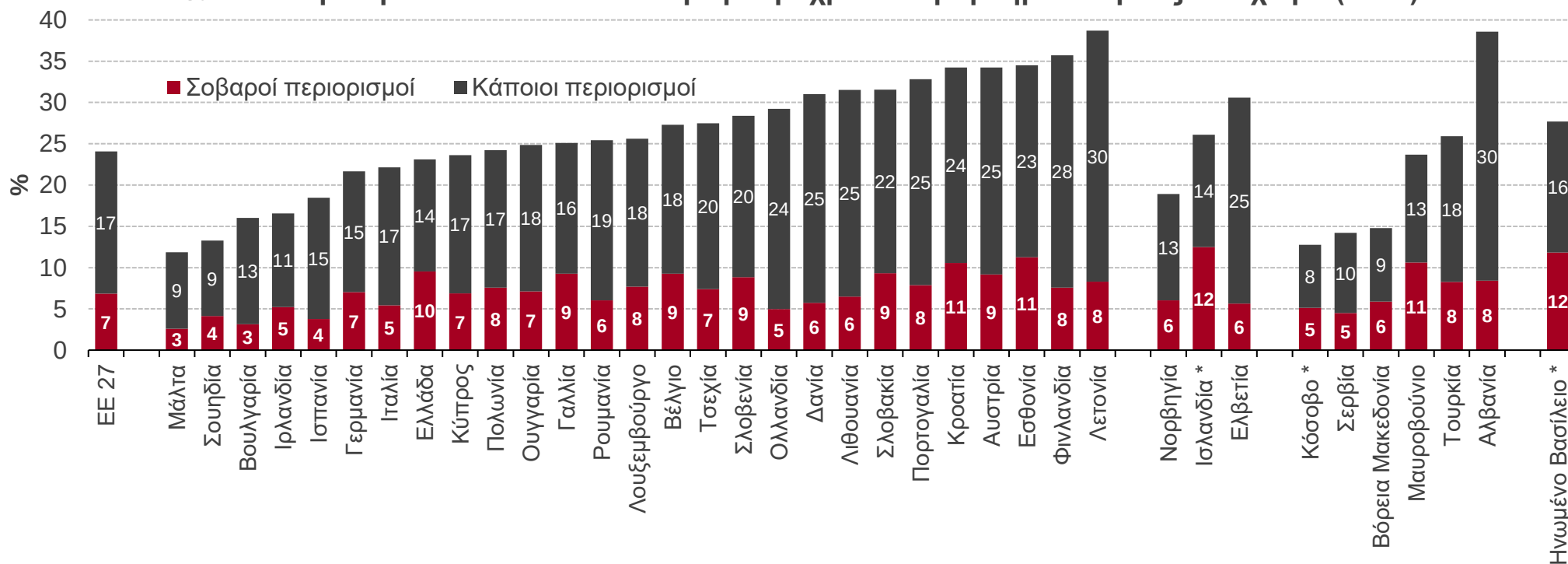
Ευρωπαϊκή τάση – % του πληθυσμού 65 ετών και άνω, 2020 & 2060



Πληθυσμός με μακροχρόνια προβλήματα υγείας (LSHP - long- standing health problems)

- ✓ Στην ΕΕ 27, το 24,1% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας το 2019, εκ των οποίων το 17,2% ανέφερε κάποιους περιορισμούς και το 6,9% σοβαρούς περιορισμούς.
- ✓ Η Εσθονία σημείωσε το υψηλότερο ποσοστό σοβαρών περιορισμών (11,3%) ανάμεσα στις χώρες της ΕΕ 27, ενώ στην Ελλάδα το ποσοστό αυτό ήταν 9,5%. Όσον αφορά το ποσοστό των ανθρώπων με κάποιους περιορισμούς, η Λετονία σημείωσε το υψηλότερο ποσοστό (30,4%), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στην Ελλάδα ήταν 13,6%.

% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά χώρα (2019)



Σοβαροί περιορισμοί: η εκτέλεση ή η ολοκλήρωση μιας δραστηριότητας, που συνήθως κάνουν οι άνθρωποι, είναι αδύνατον να γίνει ή γίνεται με εξαιρετική δυσκολία. Τα άτομα αυτής της κατηγορίας συνήθως δεν μπορούν να κάνουν τη δραστηριότητα μόνα τους και χρειάζονται βοήθεια από άλλα άτομα.

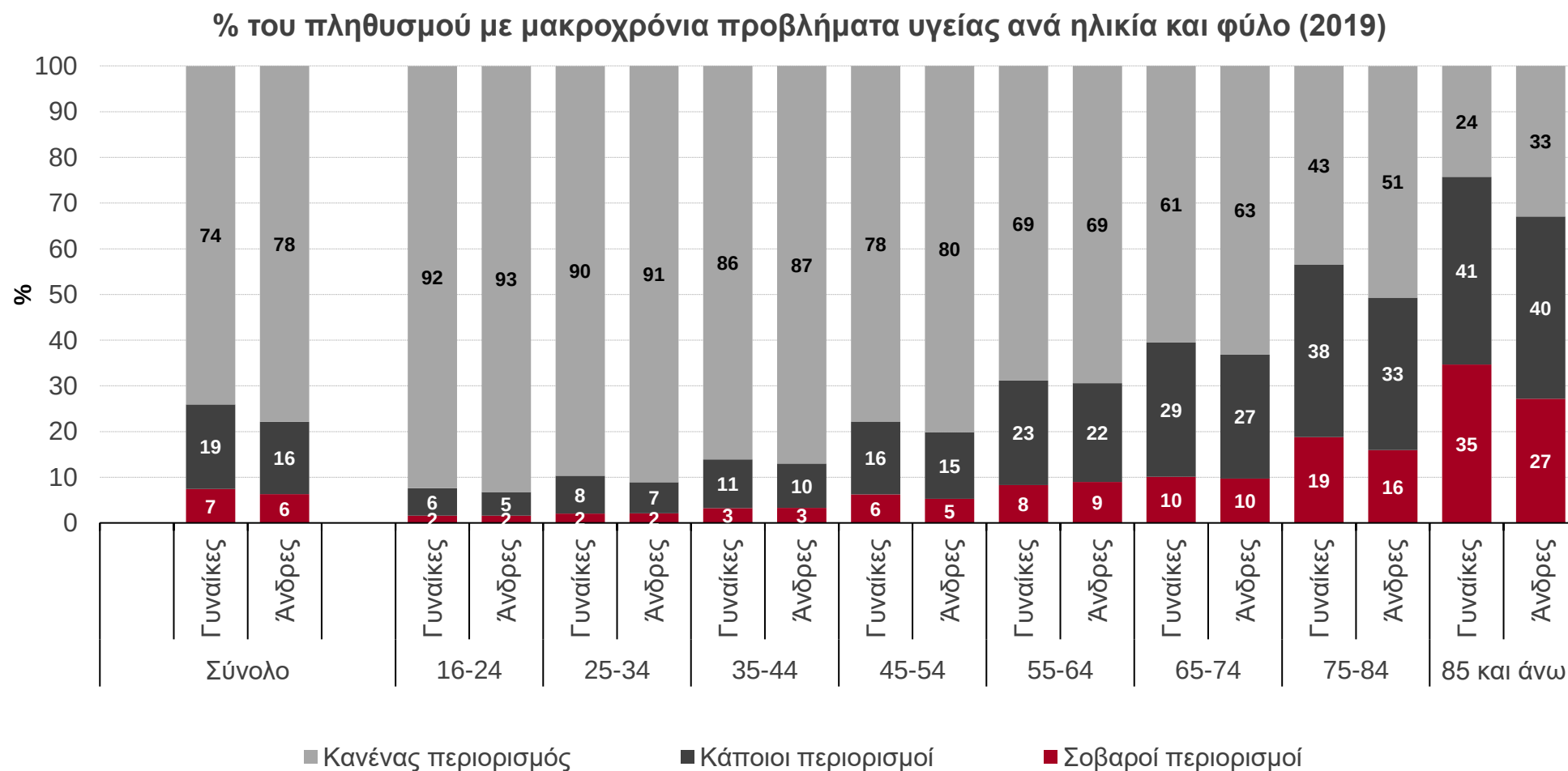
Κάποιοι περιορισμοί: η εκτέλεση ή η ολοκλήρωση μιας συνηθισμένης δραστηριότητας μπορεί να γίνει αλλά με κάποιες δυσκολίες. Τα άτομα αυτής της κατηγορίας συνήθως δεν χρειάζονται βοήθεια από άλλα άτομα.

Πηγή: Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία

* Δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για το 2019. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται είναι για το 2018.

Πληθυσμός με μακροχρόνια προβλήματα υγείας (LSHP) στην ΕΕ 27

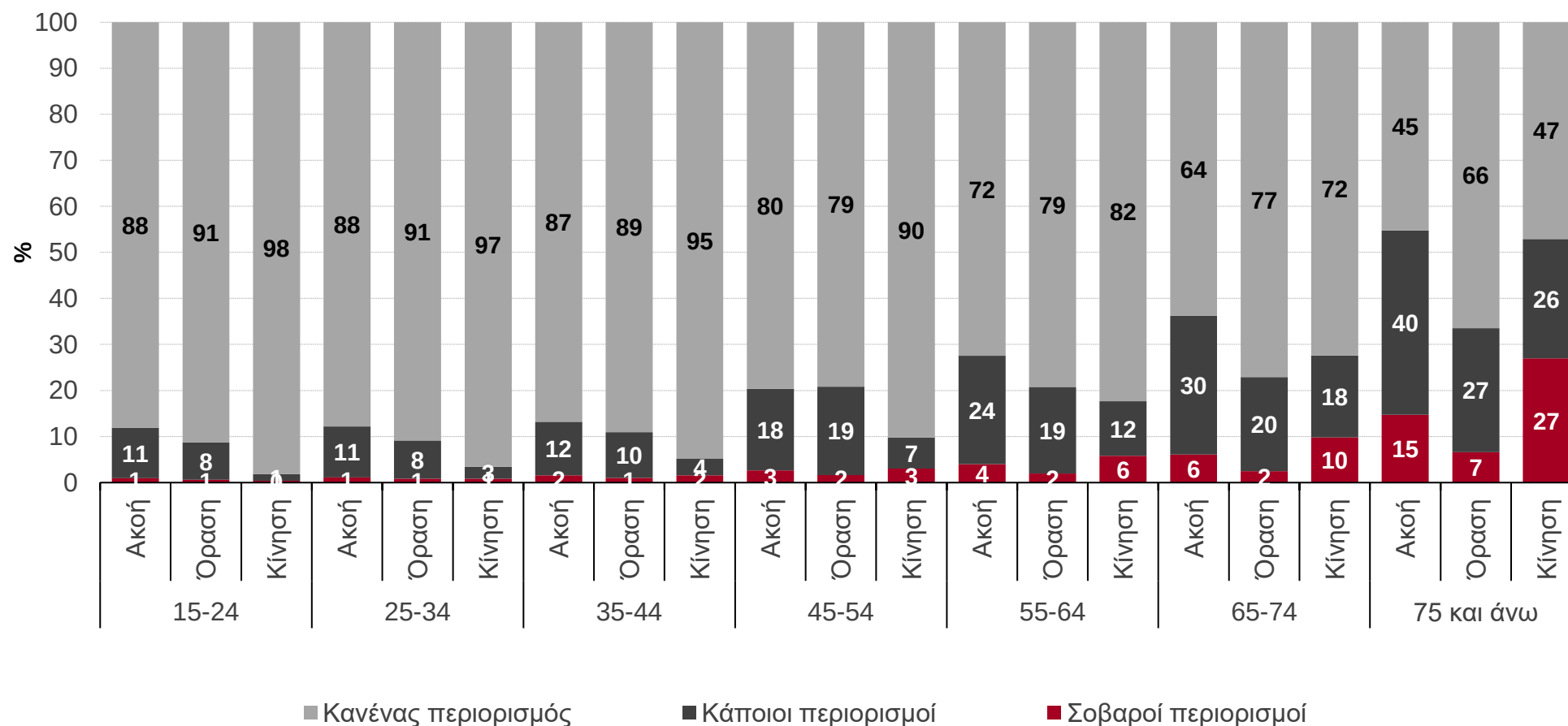
- ✓ Στην ΕΕ 27, οι άνδρες ανέφεραν λιγότερους μακροχρόνιους περιορισμούς από τις γυναίκες. Το 2019, το 18,5% των γυναικών είχε κάποιους περιορισμούς και το 7,4% σοβαρούς περιορισμούς.
- ✓ Για προφανείς λόγους τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ανέφεραν συχνότερα μακροχρόνιους περιορισμούς. Στην ηλικία των 85 ετών και άνω, μόνο το 33,0% των ανδρών και το 24,3% των γυναικών δεν έχουν περιορισμούς.



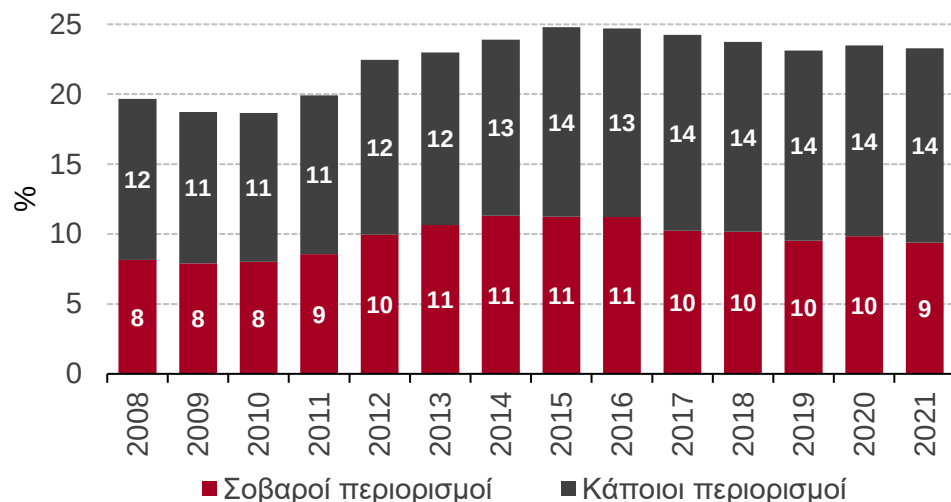
Πληθυσμός με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς στην ΕΕ 27

- ✓ Το 2019 στην ΕΕ 27, το 25,2%, το 18,1% και το 16,9% του πληθυσμού είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.
- ✓ Στις ηλικίες 75 και άνω, το 54,8%, το 33,5% και το 52,9% είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)

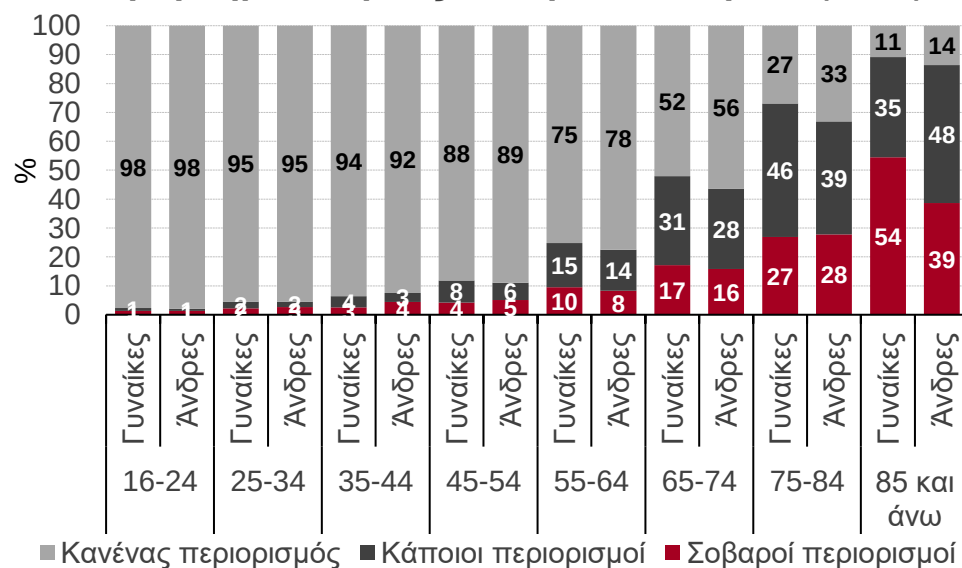


% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

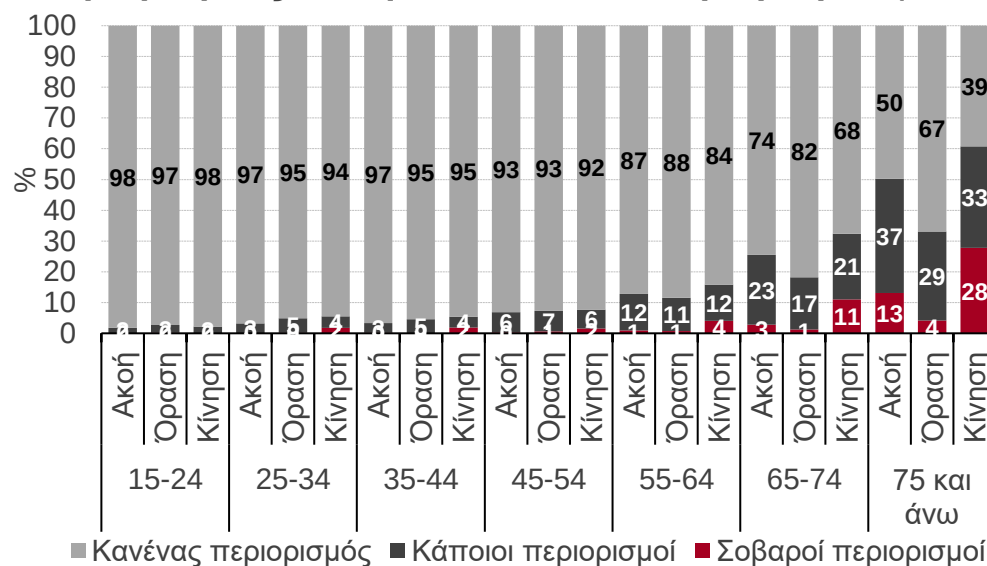


- ✓ Το 2021, στην Ελλάδα, το 23,3% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας.
- ✓ Το 70,0% των γυναικών και το 65,7% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2019.
- ✓ Το 2019, το 15,0%, το 11,9% και το 18,7% του πληθυσμού της Ελλάδας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

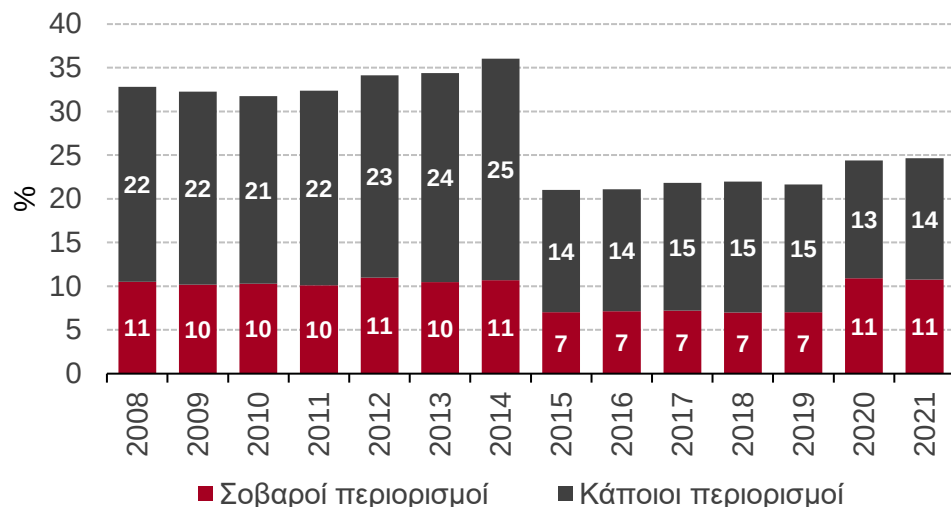
% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2019)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)

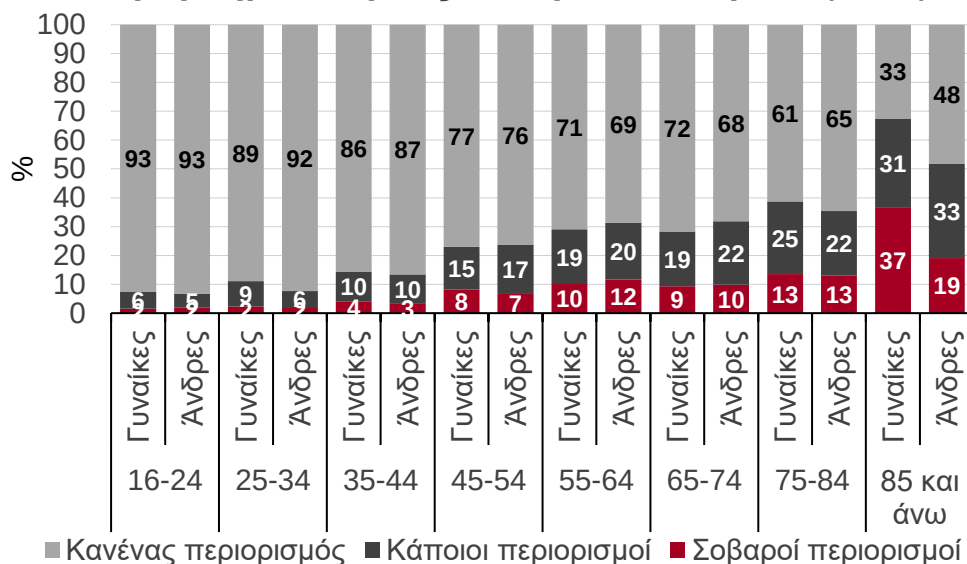


% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

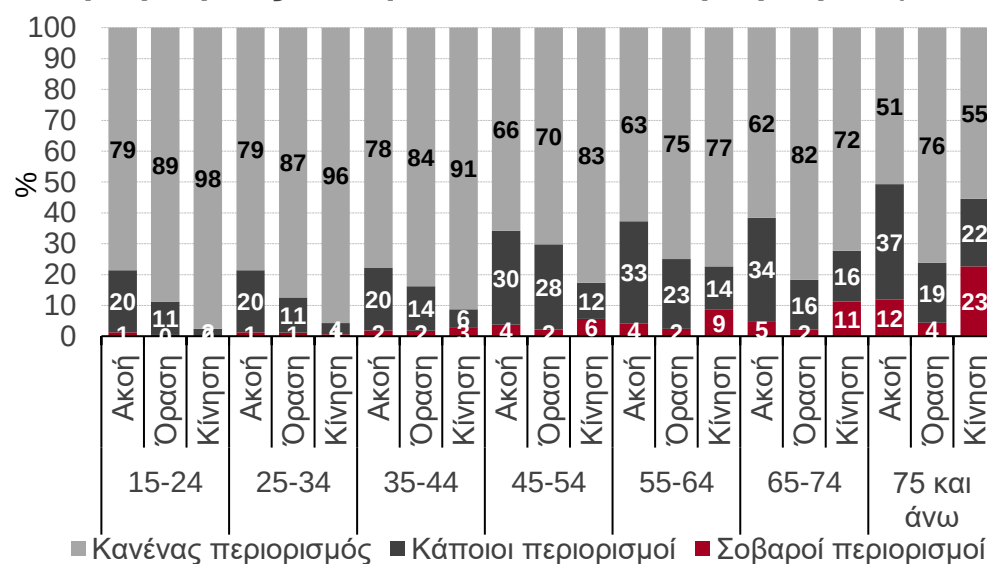


- ✓ Το 2021, στη Γερμανία, το 24,6% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας. Από το 2015 και έπειτα παρατηρείται σημαντική μείωση στο ποσοστό που ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια. Η μείωση πιθανώς οφείλεται σε αλλαγή μεθοδολογίας.
- ✓ Το 44,8% των γυναικών και το 39,6% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2019.
- ✓ Το 2019, το 32,0%, το 19,6% και το 18,3% του πληθυσμού της Γερμανίας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

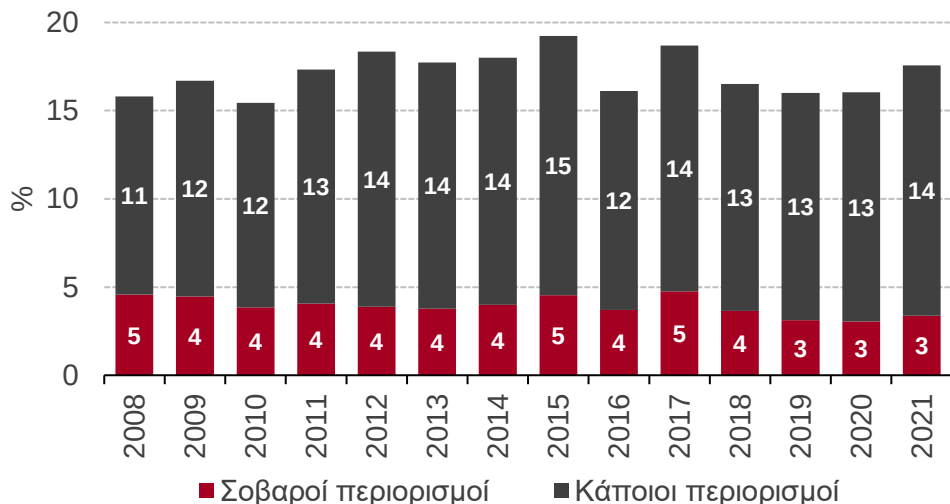
% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2019)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)

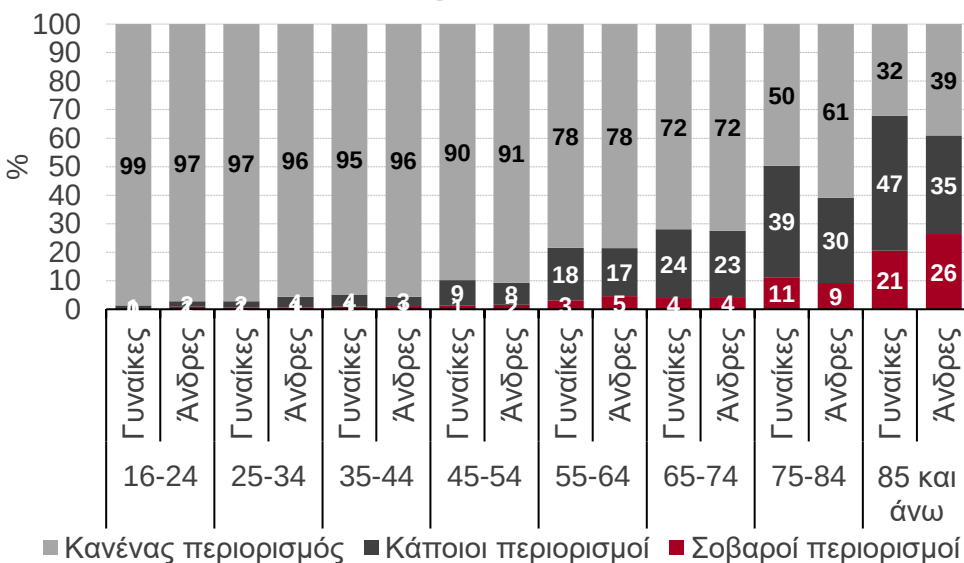


% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

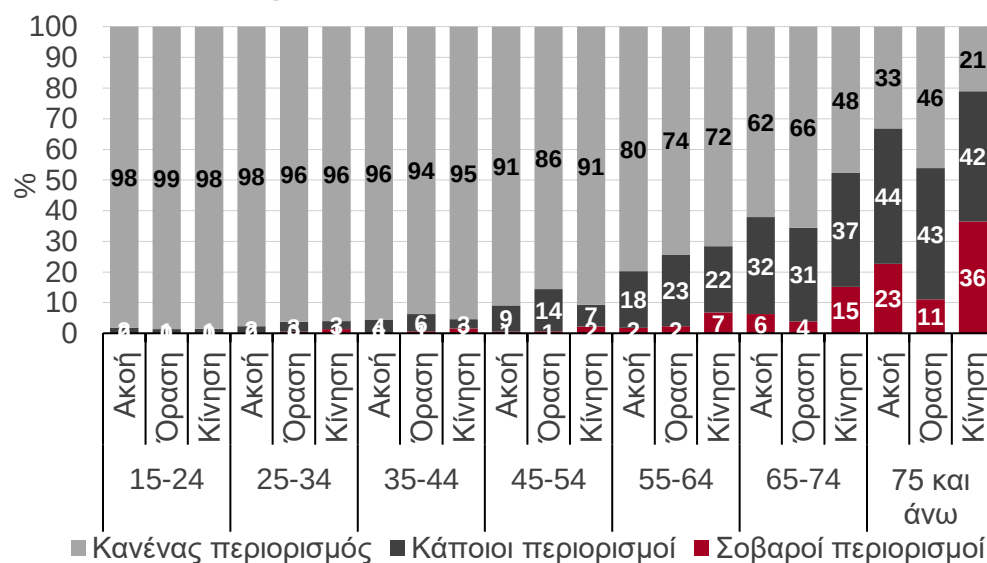


- ✓ Το 2021, στη Βουλγαρία, το 17,6% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας.
- ✓ Το 48,7% των γυναικών και το 42,5% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2019.
- ✓ Το 2019, το 20,8%, το 20,5% και το 26,2% του πληθυσμού της Βουλγαρίας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

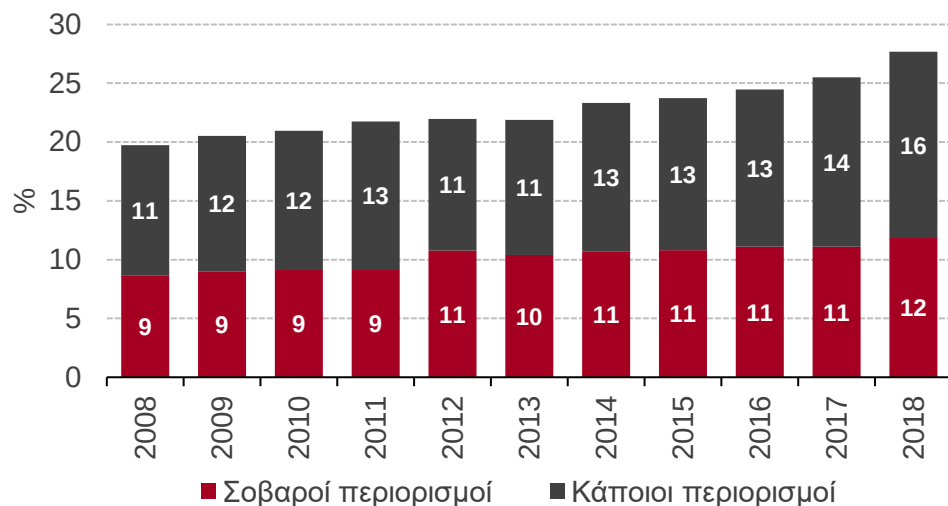
% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2019)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)

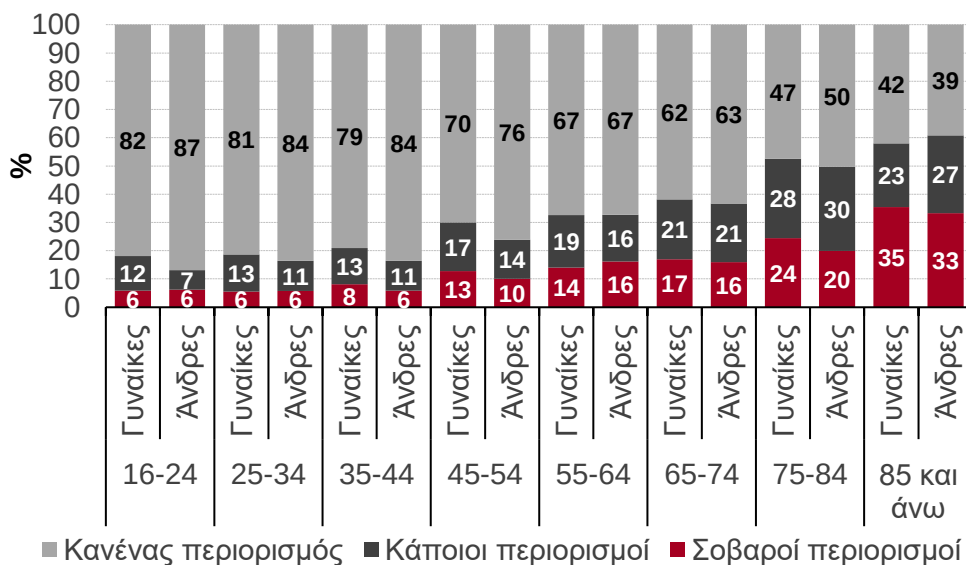


% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

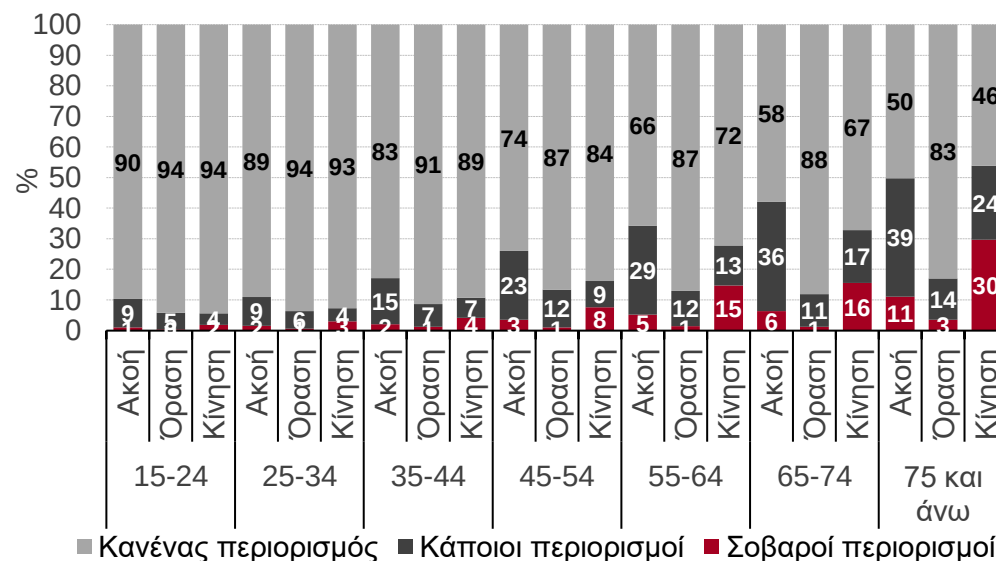


- ✓ Το 2018, στο Ηνωμένο Βασίλειο, το 27,7% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας.
- ✓ Το 49,6% των γυναικών και το 49,1% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2018.
- ✓ Το 2014, το 27,2%, το 10,8% και το 22,0% του πληθυσμού του Ηνωμένου Βασιλείου αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

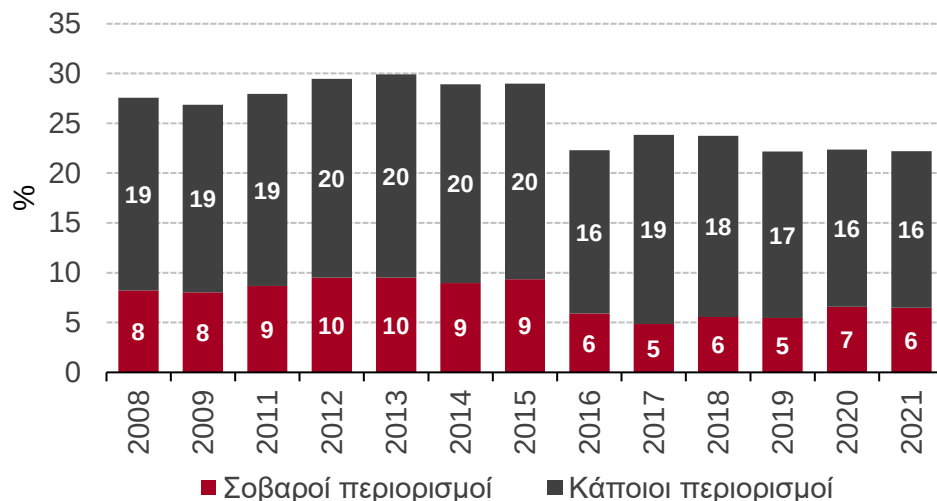
% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2018)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2014)

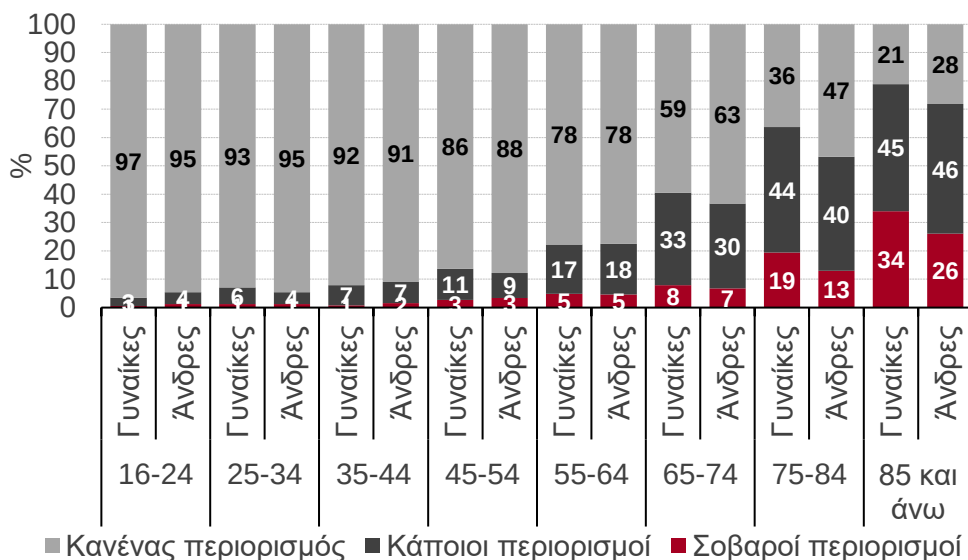


% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

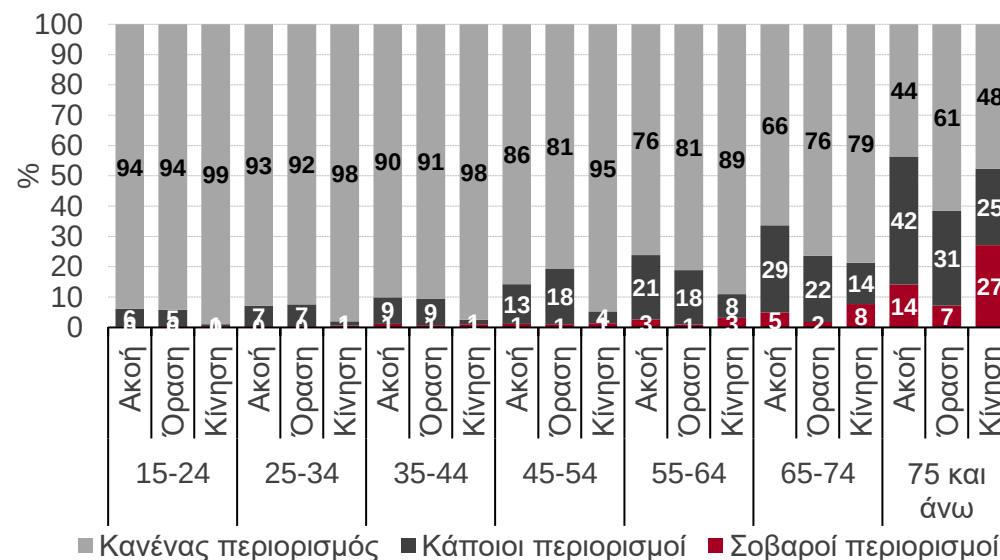


- ✓ Το 2021, στην Ιταλία, το 22,2% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας. Από το 2016 και έπειτα παρατηρείται σημαντική μείωση στο ποσοστό που ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια. Η μείωση πιθανώς οφείλεται σε αλλαγή μεθοδολογίας.
- ✓ Το 61,1% των γυναικών και το 53,9% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2019.
- ✓ Το 2019, το 21,6%, το 17,6% και το 13,6% του πληθυσμού της Ιταλίας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2019)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)



Η κατάσταση της υγείας στην Ευρώπη-Γαλλία

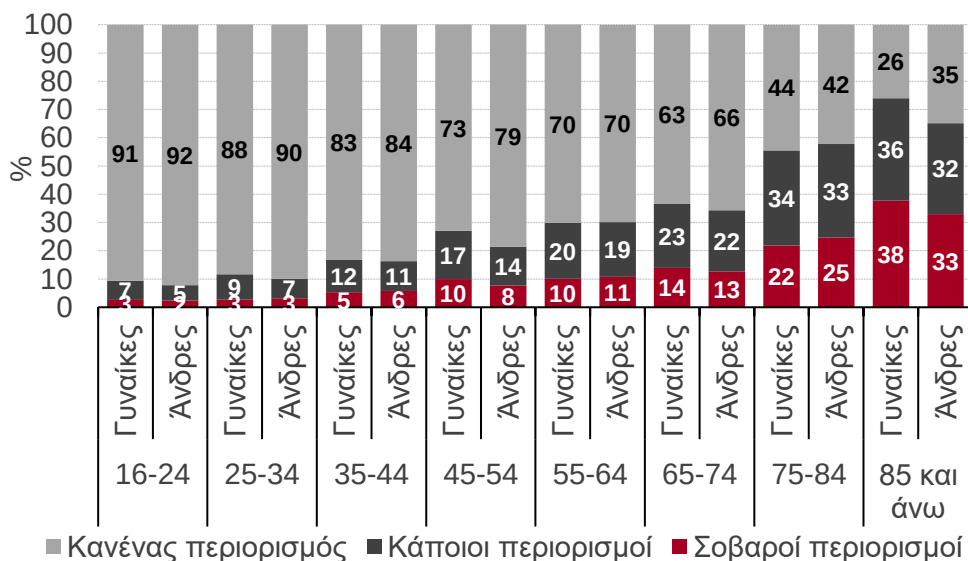
Γαλλία

% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

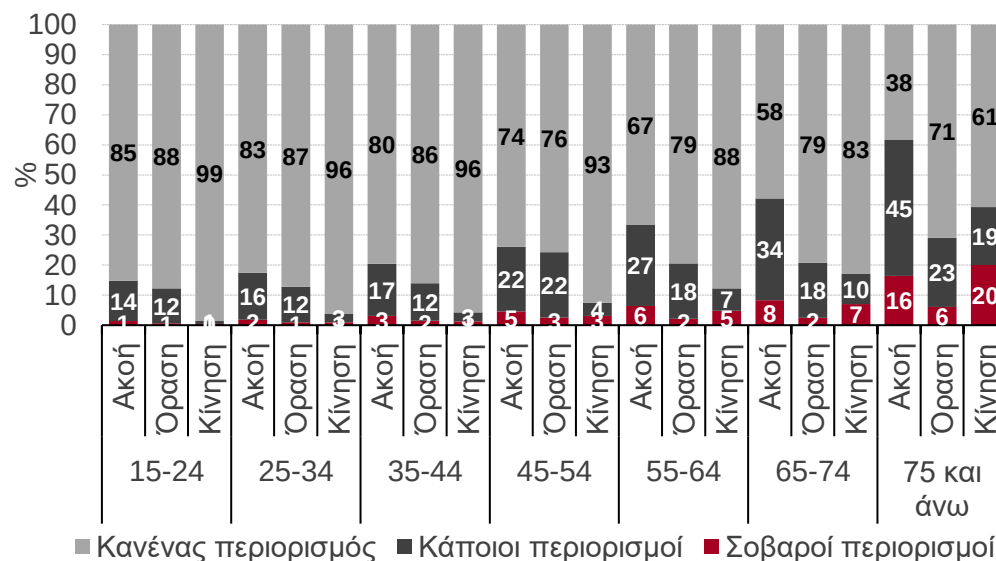


- ✓ Το 2021, στη Γαλλία, το 22,8% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας.
- ✓ Το 55,4% των γυναικών και το 52,5% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2019.
- ✓ Το 2019, το 30,9%, το 19,1% και το 12,2% του πληθυσμού της Γαλλίας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2019)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)



Η κατάσταση της υγείας στην Ευρώπη-Ρουμανία



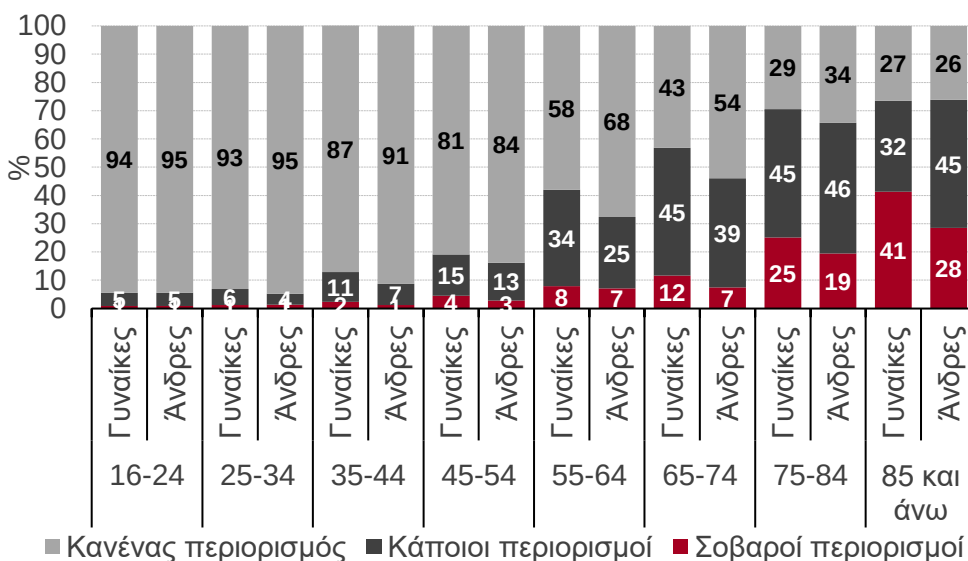
Ρουμανία

% του πληθυσμού άνω των 16 ετών με μακροχρόνια προβλήματα υγείας

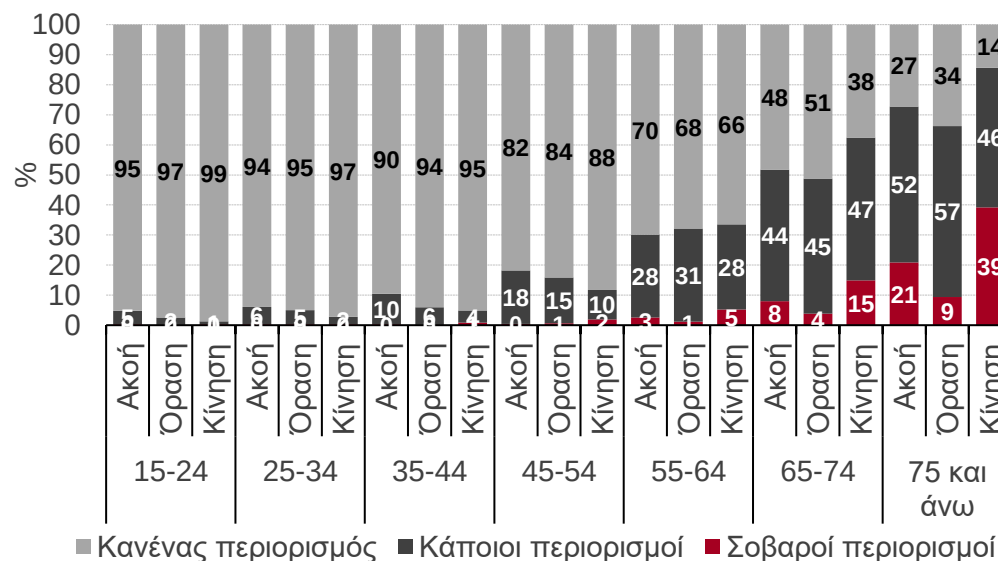


- ✓ Το 2021, στη Ρουμανία, το 29,4% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω ανέφερε κάποιους ή σοβαρούς περιορισμούς στις δραστηριότητές του λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας.
- ✓ Το 67,0% των γυναικών και το 61,9% των αντρών ηλικίας 65 και άνω είχε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς το 2019.
- ✓ Το 2019, το 27,7%, το 25,2% και το 28,9% του πληθυσμού της Ρουμανίας αντιμετώπιζε είτε κάποιους είτε σοβαρούς περιορισμούς στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα.

% του πληθυσμού με μακροχρόνια προβλήματα υγείας ανά ηλικία και φύλο (2019)



% του πληθυσμού με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς ανά ηλικία και τύπο περιορισμού (2019)



Η κατάσταση της υγείας στην Ευρώπη



Εκτίμηση μεγέθους αγοράς ατόμων με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς που ταξιδεύουν από την ΕΕ 27 το 2019

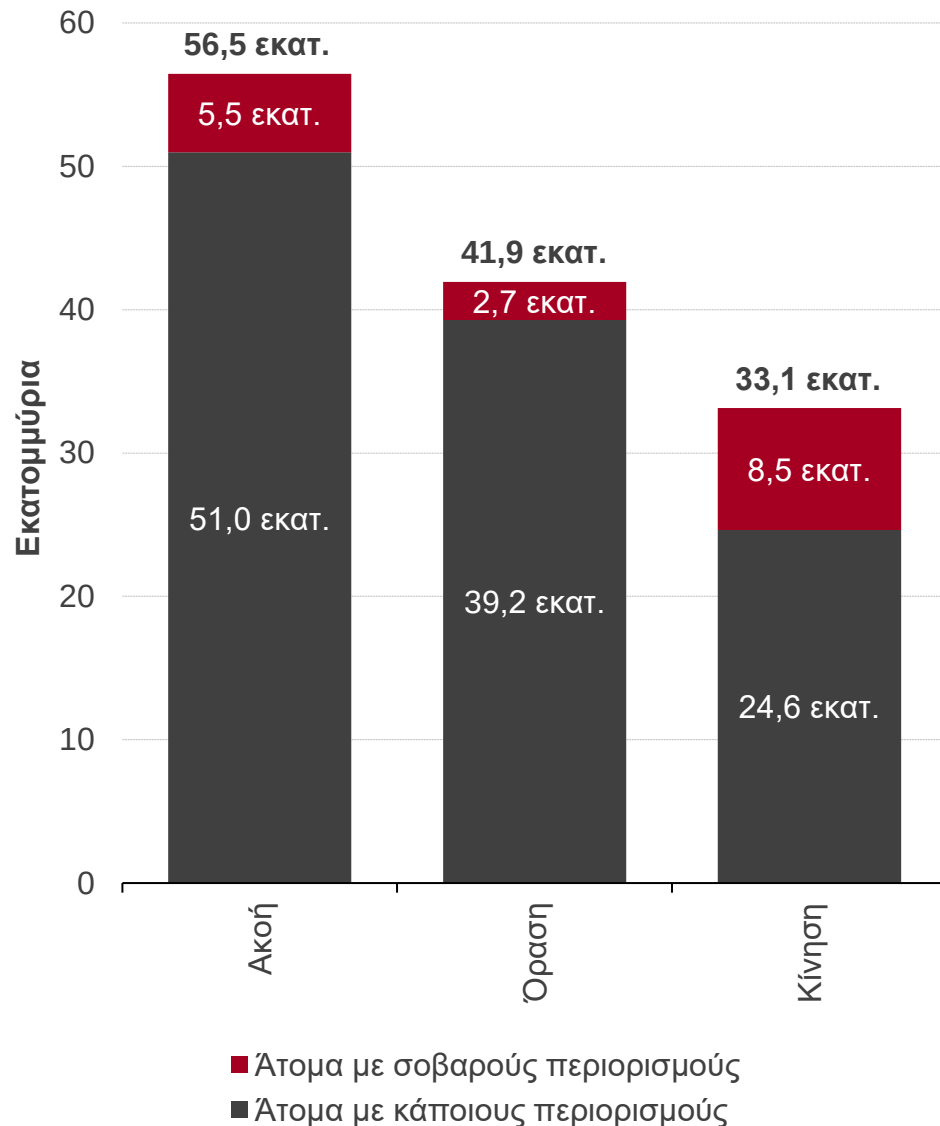
Ηλικιακή ομάδα	Περιορισμός	Άτομα με σοβαρούς περιορισμούς			Άτομα με κάποιους περιορισμούς			Άτομα με σοβαρούς ή κάποιους περιορισμούς	
		Σύνολο ΕΕ 27	% που ταξιδεύει *	Άτομα που ταξιδεύουν	Σύνολο ΕΕ 27	% που ταξιδεύει **	Άτομα που ταξιδεύουν	Σύνολο ΕΕ 27	Άτομα που ταξιδεύουν
15-24	Ακοή	457.540	36%	164.715	5.182.828	72%	3.731.636	5.640.368	3.896.350
	Όραση	291.879	36%	105.077	3.837.817	72%	2.763.228	4.129.696	2.868.305
	Κίνηση	189.327	36%	68.158	682.366	72%	491.304	871.693	559.461
25-34	Ακοή	626.580	37%	231.834	6.104.544	74%	4.517.363	6.731.124	4.749.197
	Όραση	451.506	37%	167.057	4.607.203	74%	3.409.330	5.058.709	3.576.388
	Κίνηση	456.113	37%	168.762	1.455.876	74%	1.077.348	1.911.989	1.246.110
35-44	Ακοή	978.941	36%	352.419	7.087.124	72%	5.102.730	8.066.065	5.455.148
	Όραση	601.641	36%	216.591	6.113.282	72%	4.401.563	6.714.923	4.618.154
	Κίνηση	968.744	36%	348.748	2.233.209	72%	1.607.910	3.201.953	1.956.658
45-54	Ακοή	1.716.524	34%	583.618	11.475.878	68%	7.803.597	13.192.401	8.387.215
	Όραση	1.068.779	34%	363.385	12.431.301	68%	8.453.285	13.500.080	8.816.670
	Κίνηση	1.970.224	34%	669.876	4.366.879	68%	2.969.478	6.337.103	3.639.354
55-64	Ακοή	2.393.123	32%	765.800	14.045.296	64%	8.988.990	16.438.420	9.754.789
	Όραση	1.184.123	32%	378.920	11.199.420	64%	7.167.629	12.383.543	7.546.548
	Κίνηση	3.462.815	32%	1.108.101	7.094.790	64%	4.540.666	10.557.605	5.648.766
65-74	Ακοή	2.863.717	25%	701.611	14.232.042	49%	6.973.701	17.095.758	7.675.311
	Όραση	1.160.435	25%	284.306	9.653.242	49%	4.730.089	10.813.677	5.014.395
	Κίνηση	4.645.672	25%	1.138.190	8.390.532	49%	4.111.361	13.036.204	5.249.550
75 και άνω	Ακοή	6.340.474	25%	1.553.416	17.251.402	49%	8.453.187	23.591.876	10.006.603
	Όραση	2.847.110	25%	697.542	11.600.266	49%	5.684.130	14.447.376	6.381.672
	Κίνηση	11.625.398	25%	2.848.223	11.173.020	49%	5.474.780	22.798.419	8.323.003
Σύνολο ΕΕ 27 15 και άνω	Ακοή	16.841.766	33%	5.473.574	78.422.149	65%	50.974.397	95.263.915	56.447.971
	Όραση	8.175.265	33%	2.656.961	60.440.172	65%	39.286.112	68.615.437	41.943.073
	Κίνηση	26.215.829	33%	8.520.144	37.888.340	65%	24.627.421	64.104.169	33.147.566

* Έχουμε υποθέσει το 50% του ποσοστού των ατόμων με κάποιους περιορισμούς που ταξιδεύει

** Έχουμε εφαρμόσει τα ποσοστά του πληθυσμού που ταξιδεύει ανά ηλικιακή ομάδα ανεξαρτήτως περιορισμού

Εκτίμηση μεγέθους αγοράς ατόμων με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς που ταξιδεύουν από την ΕΕ 27 το 2019

Άτομα από την ΕΕ 27 με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς που ταξιδεύουν (εκατ.)



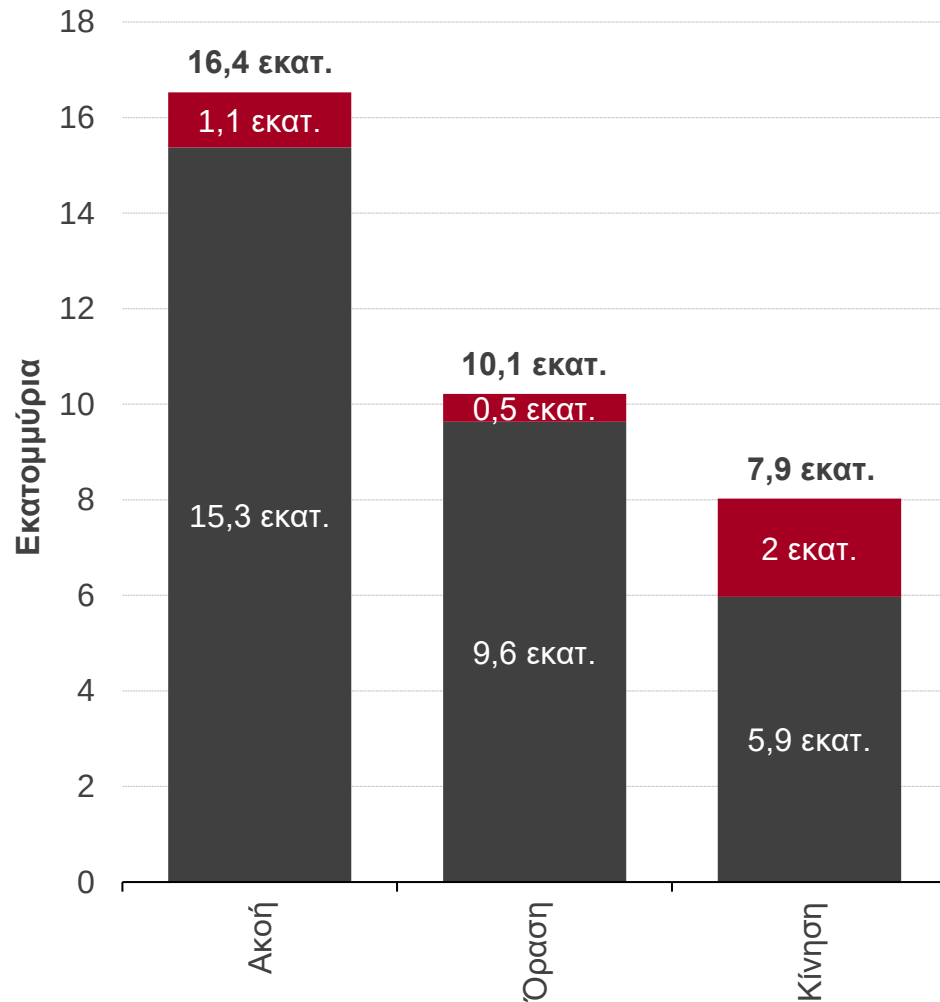
- ✓ Το 2019, εκτιμάται ότι στην ΕΕ 27, τα άτομα με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς στην ακοή που ταξίδεψαν ήταν 56,5 εκατ. Από αυτούς 51,0 εκατ. άτομα είχαν κάποιους περιορισμούς, ενώ 5,5 εκατ. άτομα είχαν σοβαρούς περιορισμούς.
- ✓ Το μέγεθος αγοράς των ατόμων με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς στην όραση που ταξίδεψαν εκτιμάται σε 41,9 εκατ. άτομα, στην ΕΕ 27 το 2019. Από αυτά, 39,2 εκατ. άτομα είχαν κάποιους περιορισμούς, ενώ 2,7 εκατ. είχαν σοβαρούς περιορισμούς.
- ✓ 33,1 εκατ. άτομα ήταν το μέγεθος αγοράς των ατόμων με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς στην κίνηση που ταξίδεψαν από την ΕΕ 27 το 2019. Από αυτούς 24,6 εκατ. είχαν κάποιους περιορισμούς, ενώ τα 8,5 εκατ. είχαν σοβαρούς περιορισμούς.

Η κατάσταση της υγείας στην Ευρώπη



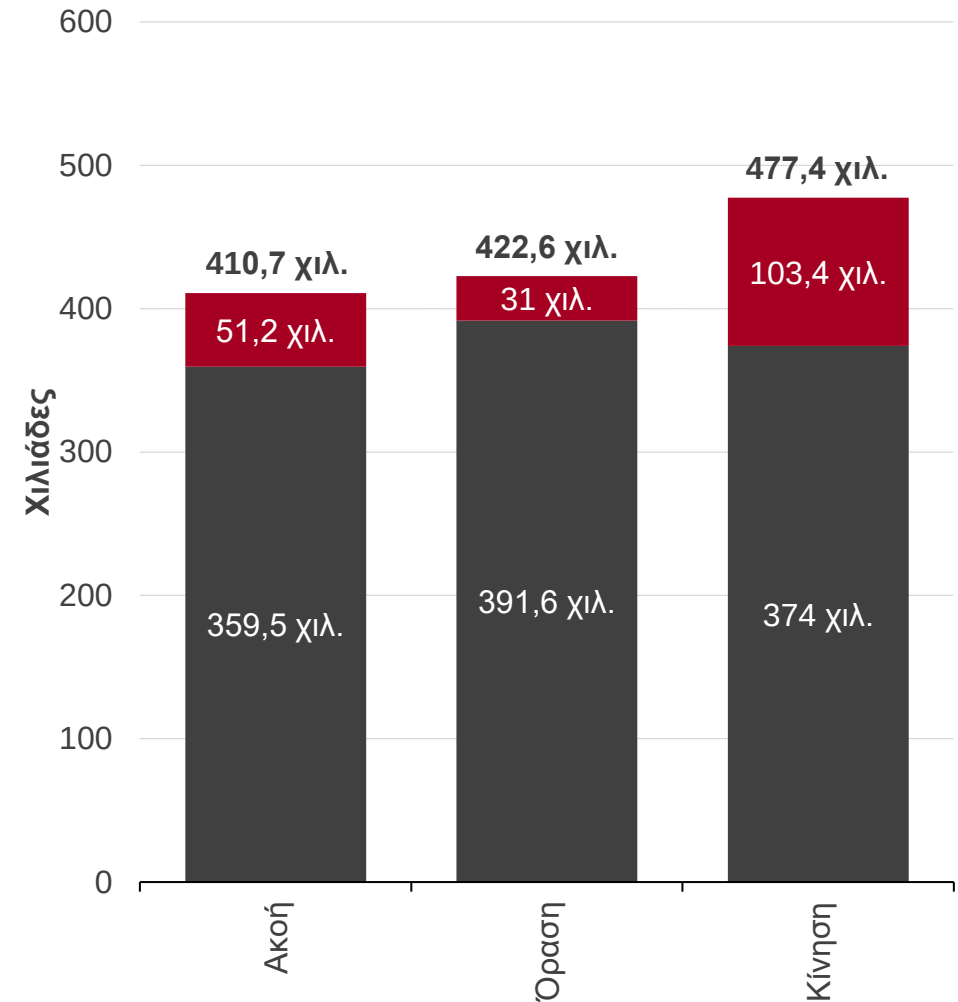
Εκτίμηση μεγέθους αγοράς ατόμων με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς που ταξιδεύουν από την ΕΕ 27 το 2019

Άτομα από τη Γερμανία με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς που ταξιδεύουν (εκατ.)



■ Άτομα με σοβαρούς περιορισμούς
■ Άτομα με κάποιους περιορισμούς

Άτομα από τη Βουλγαρία με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς που ταξιδεύουν (χιλ.)



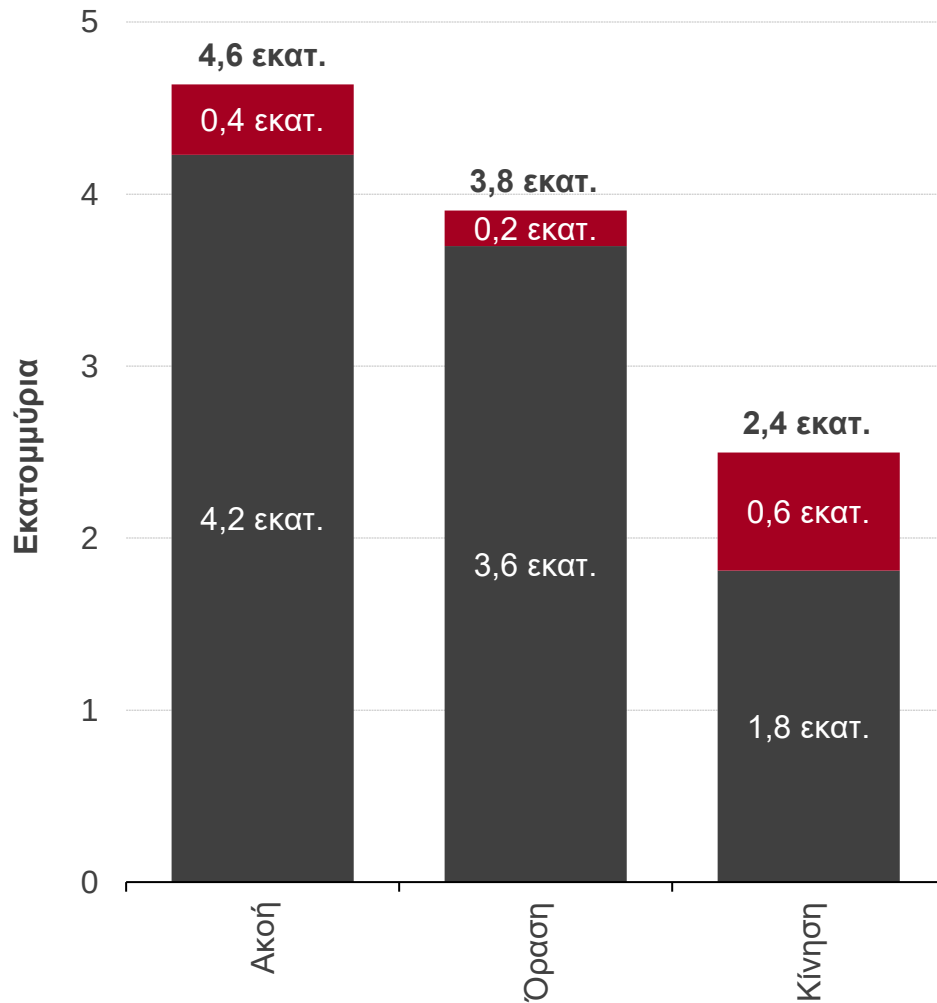
■ Άτομα με σοβαρούς περιορισμούς
■ Άτομα με κάποιους περιορισμούς

Η κατάσταση της υγείας στην Ευρώπη



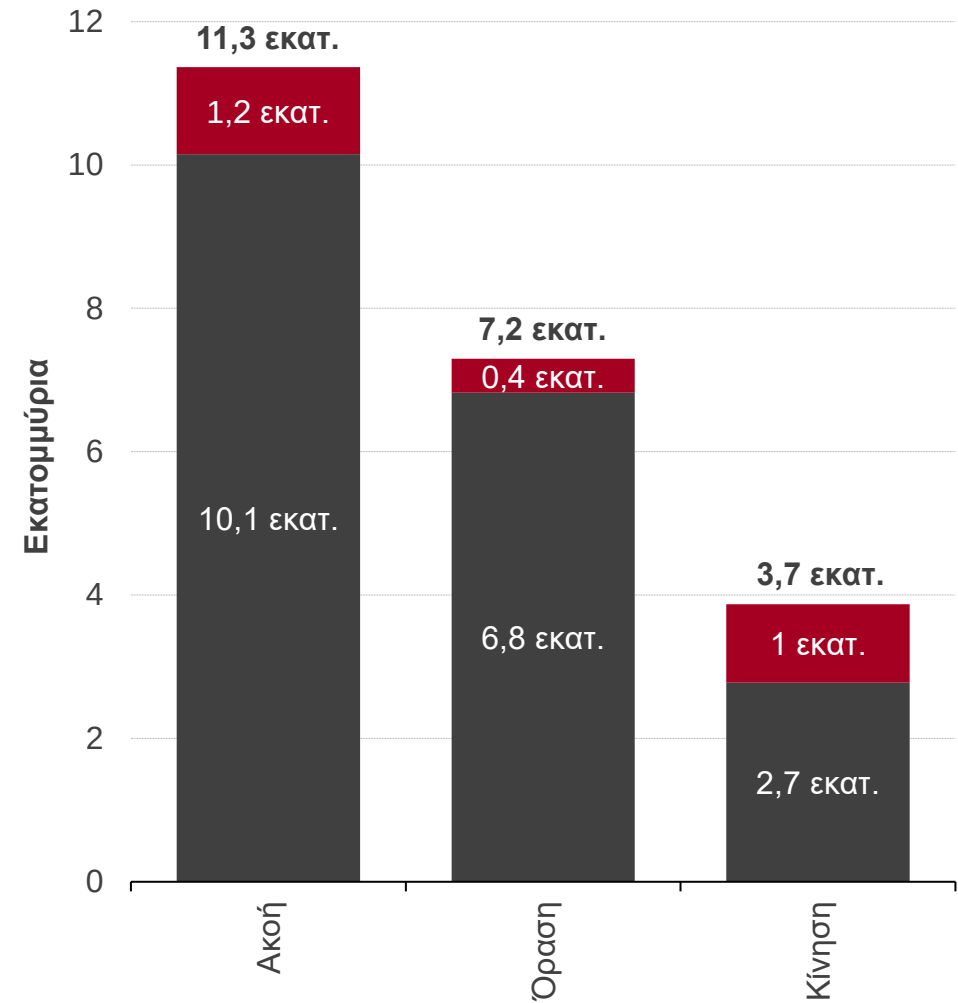
Εκτίμηση μεγέθους αγοράς ατόμων με αισθητηριακούς και κινητικούς περιορισμούς που ταξιδεύουν από την ΕΕ 27 το 2019

Άτομα από την Ιταλία με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς που ταξιδεύουν (εκατ.)



■ Άτομα με σοβαρούς περιορισμούς
■ Άτομα με κάποιους περιορισμούς

Άτομα από τη Γαλλία με σοβαρούς ή με κάποιους περιορισμούς που ταξιδεύουν (εκατ.)



■ Άτομα με σοβαρούς περιορισμούς
■ Άτομα με κάποιους περιορισμούς

3.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Εισαγωγή

Επισκόπηση

Για τον προσδιορισμό της υφιστάμενης κατάστασης στην Ελλάδα διενεργήθηκαν έρευνες και συνεντεύξεις με διάφορους φορείς και ειδικότερα ως εξής:

- ✓ Συνάντηση με την ομάδα εργασίας για τον προσβάσιμο τουρισμό του Υπουργείου Τουρισμού για την σαφή αποτύπωση του σχεδίου δράσης για την προσβασιμότητα στη χώρα.
- ✓ Επικοινωνία με την Διεύθυνση Αρχαιολογικών Μουσείων, Εκθέσεων και Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων. Επιπλέον, για την διασφάλιση της προσβασιμότητας στα μνημεία UNESCO διενεργήθηκαν τηλεφωνικές επικοινωνίες με τις εφορείες αρχαιοτήτων για τα μνημεία.
- ✓ Διεξαγωγή έρευνας σε αντιπροσωπευτικό δείγμα ξενοδοχείων 3 – 5 αστέρων δυναμικότητας άνω των 40 δωματίων και διεξοδικός έλεγχος των ιστοσελίδων τους από πλευράς προσβασιμότητας, πληροφοριών για άτομα με ειδικές ανάγκες, παροχής δωματίων για άτομα με ειδικές ανάγκες, υποστήριξη από φωτογραφικό υλικό που δείχνει τα σημεία προσβασιμότητας, και τη δυνατότητα online booking του συγκεκριμένου τύπου δωματίου για άτομα ΑμεΑ.
- ✓ Δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο και διεξήχθησαν συνεντεύξεις με εξειδικευμένους ταξιδιωτικούς πράκτορες του εξωτερικού & εσωτερικού προκειμένου να αποτυπώσουν τις απόψεις τους σχετικά με την υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα και για τους τουρίστες με αναπηρίες που επισκέπτονται την Ελλάδα.
- ✓ Τέλος, διεξήχθησαν συνεντεύξεις σε άτομα με κινητική αναπηρία που ζουν στην Ελλάδα και σε άτομα που την έχουν επισκεφθεί για τουρισμό.

Υφιστάμενη κατάσταση

- ✓ Με βάση το άρθρο 5 του ΦΕΚ Β10/2015 τα ξενοδοχεία υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 26 του Ν. 4067/12 (ΦΕΚ Α'79/2012 βλ Παράρτημα Α σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία και εμποδιζόμενων ατόμων. Ο ελάχιστος αριθμός δωματίων για άτομα μειωμένης κινητικότητας ορίζεται σε 5% επί της συνολικής δυναμικότητας του καταλύματος. Η εφαρμογή του συγκεκριμένου ποσοστού είναι υποχρεωτική μέχρι του αριθμού των 5 δωματίων συνολικά. Επίσης, για την διαμόρφωση των χώρων που αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση ΑμεΑ εφαρμόζονται τα οριζόμενα στο άρθρο 26 του Ν. 4067/12 και στην εγκύκλιο 9 με Α.Π. οικ. 29467/13-6-2012 του γραφείου μελετών του ΥΠΕΚΑ.
- ✓ Στους χώρους όλων των νέων κτιρίων εκτός των κτιρίων με χρήση κατοικίας, για τα οποία η άδεια δόμησης εκδίδεται μετά τη δημοσίευση του Ν. 4067/12, επιβάλλεται να εξασφαλίζεται η οριζόντια και κατακόρυφη προσπέλαση από άτομα με αναπηρία ή/και εμποδιζόμενα άτομα και η εξυπηρέτηση αυτών σύμφωνα με τις Οδηγίες Σχεδιασμού του Υ.Π.Ε.Κ.Α. "Σχεδιάζοντας για Όλους", καθώς και το ISO 21542-2011 "Building construction — Accessibility and usability of the built environment" ή/και τον «ADA-Standards for accessible design».

Στα κτίρια αυτά επιβάλλεται επίσης η πρόβλεψη προσβάσιμων σε άτομα με αναπηρία ή/και εμποδιζόμενων ατόμων χώρων υγιεινής σε ποσοστό 5% των συνολικών χώρων υγιεινής για χρήση κοινού ή σε κάθε περίπτωση τουλάχιστον ένας ανά συγκρότημα χώρων υγιεινής, ο οποίος μπορεί να έχει μικτή χρήση (ανδρών / γυναικών). Εφόσον τα παραπάνω κτίρια διαθέτουν χώρους στάθμευσης τότε ποσοστό 5% αυτών ή τουλάχιστον ένας θα διαμορφώνεται κατάλληλα για χρήση αναπηρικών αυτοκινήτων. Στο παράρτημα Β παρατίθενται οι οδηγίες σχεδιασμού «Σχεδιάζουμε για όλους» του ΥΠΕΧΩΔΕ που συντάχθηκε την περίοδο 1986 -1990 και χρησιμοποιείται ακόμα. Επίσης, στο <http://www.opengov.gr/minenv/?p=3923> παρατίθεται αναλυτικά το άρθρο 26 του Ν.4067/12 σχετικά με την προσβασιμότητα των κτιρίων.

- ✓ Ωστόσο, εταιρεία πιστοποίησης ξενοδοχείων για την κατάταξη τους σε αστέρια ανέφερε ότι υπάρχει κάποιο ερωτηματολόγιο που συμπληρώνεται από τα ίδια τα ξενοδοχεία. Στο ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνονται ελάχιστες ερωτήσεις σχετικά με την προσβασιμότητα. Τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά των δωματίων ξενοδοχείων (μέγεθος πόρτας, αποστάσεις κτλ, δωμάτιο ΑμεΑ) δεν άπτονται του ελέγχου πιστοποίησης κατά την διαδικασία κατάταξης σε αστέρια.
- ✓ Όσον αφορά την διαθεσιμότητα των δωματίων ΑμεΑ στα ξενοδοχεία, το Υπουργείο Τουρισμού όταν υποβάλλονται καταγγελίες τις διερευνά και κατόπιν ελέγχου επιβάλλει αντίστοιχα πρόστιμα. Γενικά, εκτιμάται ότι αν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ήταν περισσότερο εξοικειωμένες με το universal design, δηλαδή τον σχεδιασμό προσβάσιμων δωματίων τα οποία δεν δημιουργούν την αίσθηση ότι απευθύνονται σε άτομα με αναπηρία, θα υπήρχε μεγαλύτερη προσφορά και ουσιαστική αξιοποίησή τους. Επίσης, υπάρχουν ξενοδοχοί που απαιτούν επιδότηση για τη δημιουργία προσβάσιμων δωματίων.

Υπουργείο Τουρισμού

Ενέργειες

- ✓ Τον Δεκέμβριο του 2020, ο πρωθυπουργός παρουσίασε το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Ο τελευταίος στόχος με αριθμό 30 (βλ. Παράρτημα Γ) αφορά τον προσβάσιμο τουρισμό που αποτελείται από 5 δράσεις:
 1. Διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού πακέτου με πολιτικές Προσβάσιμου Τουρισμού
 2. Ένταξη της διάστασης της αναπηρίας και την προσβασιμότητα των τουριστικών υπηρεσιών στην Τουριστική Εκπαίδευση
 3. Διασύνδεση με τις δράσεις προσβασιμότητας στο φυσικό περιβάλλον και τον πολιτισμό με τον στόχο Προσβάσιμου Τουρισμού
 4. Η Ελλάδα φιλικός προορισμός για τα ζώα συντροφιάς
 5. Προσβάσιμος Τουρισμός και Εθελοντισμός
- ✓ Η εφαρμογή των παραπάνω έχει καθυστερήσει. Η Κυβέρνηση τον Δεκέμβριο του 2021 με τον Νόμο 4875 (ΦΕΚ Α250 21/12/2021) μεταξύ άλλων θέσπισε τα ακόλουθα:
 - Σήμα επισκέψιμου ζυθοποιείου
 - Σήμα επισκέψιμου ελαιοτριβείου
 - Σήμα επισκέψιμου τυροκομείου
- ✓ Μια από τις προϋποθέσεις έκδοσης των παραπάνω σημάτων είναι η διασφάλιση πρόσβασης σε όλους συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα. Τα σήματα φέρουν ειδικό λογότυπο που χορηγείται από το Υπουργείο Τουρισμού.
- ✓ Επίσης, στα άρθρα 52, 53 και 54 του ΦΕΚ Α250 21/12/2021 θεσπίζονται τα εξής:
 - Σήμα προσβάσιμου τουριστικού προορισμού, όπου με βάση την επικοινωνία μας με το Υπουργείο Τουρισμού χρειάζεται να οριστεί επιτροπή και εν συνεχεία να υπογραφεί η σχετική ΚΥΑ για την εφαρμογή του.
 - Σήμα προσβάσιμης τουριστικής επιχείρησης.
 - Σήμα τουριστικού καταλύματος φιλικού προς τα ζώα συντροφιάς.

Υπουργείο Τουρισμού

Ενέργειες

- ✓ Όλα τα παραπάνω σήματα που διαθέτουν ειδικό λογότυπο απονέμονται από το Υπουργείο Τουρισμού εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις και τα κριτήρια που καθορίζονται στην εκδιδόμενη κατ' εξουσιοδότηση των παρ. 1, 2 και 3 του άρθρου 63 αντίστοιχα, Κοινή Υπουργική Απόφαση.
- ✓ Συγκεκριμένα τουριστικό κατάλυμα χαρακτηρίζεται ως φιλικό προς τα ζώα συντροφιάς εφόσον διαθέτει παροχές και προσφέρει υπηρεσίες για την προσωρινή διαμονή ζώων συντροφιάς που διαμένουν στο τουριστικό κατάλυμα μαζί με τον ιδιοκτήτη τους.
- ✓ Επιπλέον, στα έργα που έχουν ενταχθεί στο Ταμείο Ανάκαμψης συνολικού ύψους € 6,11 δις., € 320 εκατ. προϋπολογίζονται για τον τουριστικό τομέα. Όσον αφορά τον προσβάσιμο τουρισμό, περιλαμβάνεται η ανάπτυξη περίπου 250 παρεμβάσεων ημι-μόνιμων υποδομών σε παραλίες της χώρας, προκειμένου να βελτιωθεί η προσβασιμότητα ατόμων με κινητικά προβλήματα ή εμποδιζομένων ατόμων γενικότερα (€ 17,1 εκατ. με βάση την ανακοίνωση του Υπουργείου Τουρισμού τον Νοέμβριο του 2023). Στόχος είναι η αύξηση της προσβασιμότητας στις ελληνικές παραλίες, με δυνητικούς δικαιούχους Δήμους, την ΕΤΑΔ αλλά και ιδιωτικές επιχειρήσεις.
- ✓ Το Υπουργείο έχει συμπεριλάβει την προσβασιμότητα στα εκπαιδευτικά του προγράμματα. Στο πρόγραμμα εκπαίδευσης τουριστικών ξεναγών περιλαμβάνεται μάθημα για την ορθή συμπεριφορά προς τα άτομα με αναπηρία.

Υπουργείο Πολιτισμού

Επισκόπηση

- ✓ Όσον αφορά το Εθνικό Σχέδιο Δράσης είναι σε διαδικασία σύνταξης των σχετικών ΚΥΑ.
- ✓ Σχετικά με τους χώρους των μουσείων έχει διενεργηθεί μελέτη για τις τεχνικές προδιαγραφές όμως, δεν υπάρχει άμεσο σχέδιο δράσης.
- ✓ Όλοι οι δημόσιοι χώροι είναι προσβάσιμοι χωρίς όμως να πληρούν τις απαραίτητες προδιαγραφές. Υπάρχει πιθανότητα να μην έχει σωστή κλίση η ράμπα ή το ασανσέρ να είναι μικρό κτλ. Στην παρούσα φάση δίνεται έμφαση στα αντιληπτικά προγράμματα (ηλεκτρονικά).
- ✓ Για τον προσδιορισμό της προσβασιμότητας των μνημείων της UNESCO ελέγχθηκε η ιστοσελίδα <http://odysseus.culture.gr/>. Όπου δεν υπήρχε σαφής ενημέρωση, διενεργήθηκαν τηλεφωνικές κλίσεις στους αντίστοιχους χώρους προκειμένου να επιβεβαιωθεί η προσβασιμότητα τους. Ακολουθούν οι απαντήσεις εκπροσώπων των μνημείων:
 - Η Μονή Δαφνίου καθώς και ο Ναός του Αγίου Δημητρίου είναι προσβάσιμοι αλλά οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να επικοινωνήσουν νωρίτερα προκειμένου να ανοίξουν την πόρτα για να περάσει όχημα.
 - Ο Ναός του Αγίου Παντελεήμονα είναι προσβάσιμος από την πλαϊνή πλευρά.
 - Ο αρχαιολογικός χώρος Ολυμπίας είναι προσβάσιμος, διαθέτει διαδρόμους, υπάρχει μόνο δυσκολία λόγω των χαλικιών οπότε καλό θα ήταν το άτομο με αμαξίδιο να συνοδεύεται. Υπάρχουν επίσης 2 μουσεία πλήρως προσβάσιμα, όσο αφορά τα WC και τους χώρους.
 - Ο ναός του Επικούρειου Απόλλωνα στην Ολυμπία είναι εν μέρει προσβάσιμος. Οι υπάλληλοι έχουν την διάθεση να εξυπηρετήσουν.
 - Ο αρχαιολογικός χώρος των Δελφών είναι μερικώς προσβάσιμος. Χρειάζεται πρότερη επικοινωνία προκειμένου να γίνει η μετακίνηση με αυτοκίνητο του golf μέχρι μόνο τον ναό του Απόλλωνα.
 - Η αρχαία Τίρυνθα είναι προσβάσιμη εν μέρει και έχει μεγάλη δυσκολία.
 - Η Δήλος δεν είναι προσβάσιμη παρά μόνο μέχρι το σημείο που είναι τα λιοντάρια.
 - Στους Φιλίππους το μουσείο είναι προσβάσιμο, όμως ο αρχαιολογικός χώρος ενώ διαθέτει ράμπες σε κάποια σημεία είναι πολύ δύσκολη η πρόσβαση.
 - Στην παλιά πόλη της Ρόδου είναι προσβάσιμη μόνο η Παναγία του κάστρου και το λαογραφικό μουσείο.
- ✓ Στον αυθεντικό Μαραθώνιο που διενεργείται κάθε Νοέμβριο στην Αθήνα δεν επιτρέπεται η συμμετοχή αθλητών με αγωνιστικό ή χειρήλατο αγωνιστικό αμαξίδιο.
- ✓ Στην Αθήνα διενεργείται ο ημιμαραθώνιος όπου λαμβάνουν μέρος άτομα με χειρήλατο ή αγωνιστικό αμαξίδιο. Επίσης, στην Κρήτη στα πλαίσια του Ημιμαραθώνιου Κρήτης διοργανώνεται αγώνας ΑμεΑ (200 μ.).

Υπουργείο Πολιτισμού

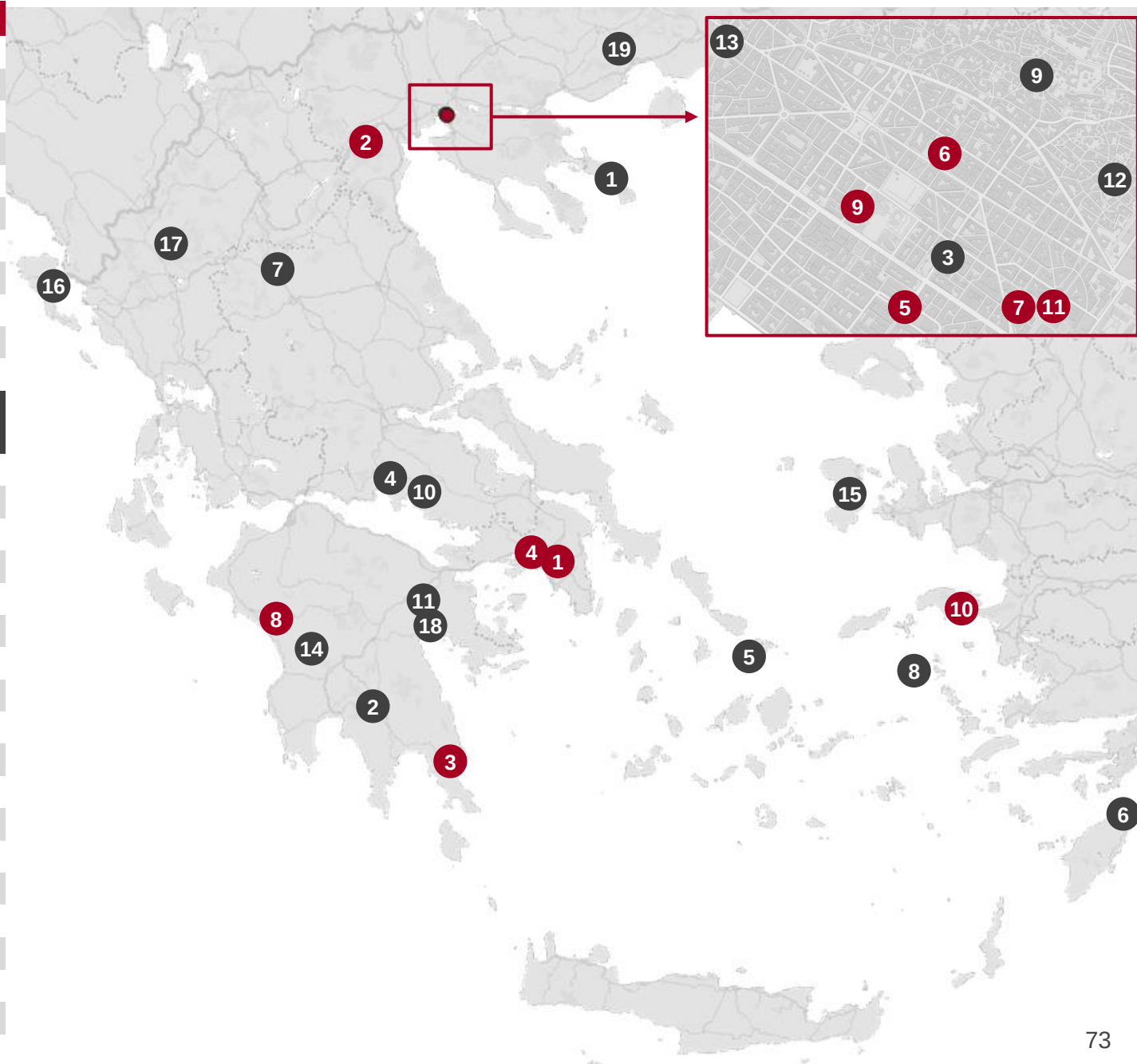
Μνημεία UNESCO

Αρ. Προσβάσιμα μνημεία UNESCO

1. Ακρόπολη Αθηνών
2. Αρχαιολογικός Χώρος Αιγών
3. Αρχαιολογικός Χώρος Ασκληπείου Επιδαύρου
4. Μονή Δαφνίου
5. Ναός Αγίας Σοφίας
6. Ναός Αγίου Δημητρίου
7. Ναός Αγίου Παντελεήμονα
8. Ολυμπία
9. Παναγία των Χαλκένων
10. Πυθαγόρειο και Ηραίο Σάμου
11. Ροτόντα

Αρ. Μνημεία UNESCO με περιορισμένη προσβασιμότητα

1. Άγιον Όρος
2. Αρχαιολογικός Χώρος του Μυστρά
3. Αχειροποίητος
4. Δελφοί
5. Δήλος
6. Μεσαιωνική Πόλη της Ρόδου
7. Μετέωρα
8. Μονή Αγίου Ιωάννη Θεολόγου
9. Μονή Λατόμου
10. Μονή Οσίου Λουκά στο Στείρι
11. Μυκήνες
12. Ναός Αγίου Νικολάου Ορφανού
13. Ναός Αγίων Αποστόλων
14. Ναός Επικούριου Απόλλωνα
15. Νέα Μονή Χίου
16. Παλαιά Πόλη της Κέρκυρας
17. Πολιτιστικό τοπίο Ζαγορίου
18. Τίρυνθα
19. Φίλιπποι



Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία

Επισκόπηση

- ✓ Τον Απρίλιο του 2021 υπεγράφη σύμφωνο συνεργασίας μεταξύ του Δήμου Ρεθύμνης και της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) στο πλαίσιο του Προγράμματος Διασυνοριακής Συνεργασίας Interreg Ελλάδα–Κύπρος 2014-2020 με τη συγχρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και από εθνικούς πόρους των χωρών που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα.
- ✓ Γενικός στόχος της πράξης είναι η βελτίωση της προσβασιμότητας περιοχών φυσικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος του Δήμου Ρεθύμνου στην Κρήτη και των Δήμων Αγίας Νάπας, Σωτήρος στην Κύπρο, σε ειδικές ομάδες τουριστών όπως άτομα με αναπηρία/μειωμένη κινητικότητα/τρίτης ηλικίας, οι οποίοι ως γνωστόν επιλέγουν συστηματικά τους τρεις δήμους και ταξιδεύουν κυρίως σε περιόδους χαμηλής ζήτησης.
- ✓ Αρχές του Νοεμβρίου 2022 ολοκληρώθηκε η 4^η τεχνική συνάντηση του έργου "Προσβάσιμη Φύση και Πολιτισμός - Αειφόρος Τουρισμός / In-Heritage".
- ✓ Ειδικότερα, σε ότι αφορά το Ρέθυμνο, μέσω του συγκεκριμένου έργου θα υλοποιηθούν τα παρακάτω έργα:
 - Ανακαίνιση παραδοσιακού ελαιοτριβείου Αρμένων και μετατροπή του σε εκθεσιακό χώρο.
 - Προμήθεια εξοπλισμού για τον εκθεσιακό χώρο στο πρώην ελαιοτριβείο Αρμένων (έπιπλα, ηλεκτρονικός εξοπλισμός κ.α.).
 - Προμήθεια ενημερωτικών πινακίδων Braille για να τοποθετηθούν στην είσοδο και μέσα στο ελαιοτριβείο.
 - Προμήθεια και τοποθέτηση 25 πινακίδων Braille σε μνημειακούς χώρους του Ρεθύμνου (Αρκάδι, Αρχαία Ελεύθερνα, το Φρούριο Φορτέτζα κ.α). Εκτός όμως από τη σήμανση και την πληροφόρηση, το έργο θα συνδράμει στη μετακίνηση των ατόμων με κινητικά προβλήματα εντός του Φρουρίου Φορτέτζας με την προμήθεια ενός ηλεκτρικού οχήματος.
- ✓ Η Ε.Σ.Α.μεΑ. σε συνεργασία με τον ΕΛΟΤ έχουν δημιουργήσει το πρότυπο ΕΛΟΤ 1439:2013 «Οργανισμός φιλικός σε πολίτες με αναπηρία – Απαιτήσεις και συστάσεις». Το πρότυπο σε όλα τα στάδια σχεδιασμού του, υιοθετεί τις αρχές του σχεδιασμού για όλους και καθορίζει τα κριτήρια αξιολόγησης οργανισμών ως προς τις συνθήκες ανεμπόδιστης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία, που εγγυώνται το σεβασμό των δικαιωμάτων τους και ειδικότερα την ανεμπόδιστη και άρτια εξυπηρέτησή τους ως συναλλασσόμενων καταναλωτών ή πελατών, επισκεπτών και αποδεκτών των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι οργανισμοί.
- ✓ Στα πλαίσια της μελέτης επικοινωνήσαμε με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία ωστόσο δεν κατέστη δυνατή η συνάντηση με στόχο τη διατύπωση απόψεων και προτάσεων της.

Διαδικτυακό σεμινάριο – Accessible Tourism (Respect - Equality - Experience)

- ✓ Στις 22 & 23 Φεβρουαρίου του 2023, διοργανώθηκε από το INΣΕΤΕ το διαδικτυακό σεμινάριο με τίτλο Accessible Tourism (Respect - Equality - Experience). Μέσα από τις θεματικές ενότητες του σεμιναρίου, οι εκπαιδευόμενοι είχαν την ευκαιρία συνειδητοποιήσουν πόσο άγνωστες (και μερικές φορές πολύ απλές) είναι οι ανάγκες των πελατών αυτών στους ίδιους. Αυτή η δεξαμενή δεν αποτελείται μόνο από ΑμεΑ δηλαδή «άτομα με αναπηρία» όπως πιθανόν αρχικά να σκέφτεται κάποιος, αλλά από «εμποδιζόμενα άτομα» που εν δυνάμει μπορεί να είναι ο καθένας μας.
- ✓ Οι εκπαιδευόμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο είναι διατεθειμένοι να κάνουν ότι απαιτούν οι πραγματικές ανάγκες αυτής της ομάδας ανθρώπων, γνωρίζοντας ότι η διαχείριση τους μπορεί να διαφέρει από τους πελάτες που έως τώρα εξυπηρετούν. Εν συνεχεία, αναλύθηκαν πτυχές για τον τρόπο επικοινωνίας - εξυπηρέτησης των «εμποδιζόμενων ατόμων» ενώ δόθηκε ιδιαίτερο βάρος στον τομέα εκπαίδευσης προσωπικού στο πεδίο της «εξυπηρέτησης». Κατόπιν, συζητήθηκαν λανθασμένες πρακτικές που έχουν γίνει, ή εξακολουθούν να γίνονται, τόσο στις υποδομές όσο και στην εξυπηρέτηση εμποδιζόμενων ατόμων και προβλήθηκαν καλές πρακτικές ή success stories κάποιων τουριστικών επιχειρήσεων.
- ✓ Ανάλυση θεματολογίας:
 - «Εμποδιζόμενα άτομα»: Ποιοι είναι; Σκιαγράφιση του προφίλ των πελατών – επισκεπτών.
 - «Εμποδιζόμενα άτομα»: Το επιτυχημένο παράδειγμα του Purple Pound.
 - «Κρυφές ασθένειες» πελατών. Πώς τις ανιχνεύουμε και πώς τις διαχειριζόμαστε.
 - Μικρές παρεμβάσεις με μεγάλη αγάπη! Το επιτυχημένο παράδειγμα των εταιρειών κρουαζιέρας.
 - Απλοί τρόποι συμπεριφοράς σε «Εμποδιζόμενο άτομο»
 - Διαχείριση ελεύθερου χρόνου «Εμποδιζόμενου ατόμου» και του συνοδού του-ATF (Accessible Travel Facilitator) με την υπογραφή της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
 - «Τουριστική Ελλάδα»: Λάθη και παραλείψεις, τρόποι αποφυγής και διόρθωσης.

INSETE Executive Seminars 2022-2023

ACCESSIBLE TOURISM,
respect - equality - experience

22-23
Φεβρουαρίου 2023

🕒 10:00-14:00 ⌚ 8h

HOSPITALITY OPERATIONS

KEY COMPETENCIES

- Customer Focus
- Motivation & Ethos

Μελέτη – «Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης (reskilling / upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό»

- ✓ Στην μελέτη «Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης (reskilling / upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό» του ΙΝΣΕΤΕ (σε συνεργασία με τη Deloitte) αφού αναγνωρίστηκαν 99 βασικές Γνώσεις & Δεξιότητες οι οποίες αντιστοιχούν σε 5 βασικές κατηγορίες με υψηλή σημασία για και αντίκτυπο στον ελληνικό τουρισμό, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση τους σε 3 βασικούς Άξονες Εστίασης. Ένας από τους άξονες ήταν η ΔΙΣ. Ο συγκεκριμένος άξονας περιγράφει πολιτικές και προγράμματα που προωθούν την εκπροσώπηση και τη συμμετοχή διαφορετικών ομάδων ατόμων, συμπεριλαμβανομένων ατόμων διαφορετικών ηλικιών, φυλών και εθνοτήτων, ικανοτήτων και αναπηριών, φύλων, θρησκειών, πολιτισμών και σεξουαλικών προσανατολισμών, ή άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο, εμπειρίες, δεξιότητες και τεχνογνωσία.
- ✓ Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι 19 Γνώσεις & Δεξιότητες οι οποίες σχετίζονται τη ΔΙΣ:

#	Γνώσεις & Δεξιότητες	Κατηγορία	Περιγραφή
1.	Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση	Κοινωνικές	Ικανότητα αντίληψης και διαχείρισης συναισθημάτων των στελεχών και των μελών της ομάδας
2.	Συναισθηματική εργασία	Κοινωνικές	Εργασία συμβατή με το περιβάλλον εργασίας και το προφίλ των ταξιδιωτών
3.	Αξίες	Κοινωνικές	Ανάπτυξη και η ενσωμάτωση αξιών στο εργασιακό περιβάλλον
4.	Διαπροσωπικές σχέσεις	Κοινωνικές	Ανάπτυξη ισορροπημένων διαπροσωπικών σχέσεων
5.	Ισότητα & Διακρίσεις	Κοινωνικές	Αποδοχή της ισότητας των φύλων και κάθε τύπου διάκρισης
6.	Διαφορετικότητα	Κοινωνικές	Αναγνώριση και αποδοχή της διαφορετικότητας
7.	Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία	Κοινωνικές	Αποτελεσματική επικοινωνία και εργασία σε πολύ πολυπολιτισμικό και διαγενεακό περιβάλλον
8.	Επίλυση των συγκρούσεων	Κοινωνικές	Δυνατότητα διαχείρισης συγκρούσεων μεταξύ εργαζομένων και πελατών στα πλαίσια του εργασιακού περιβάλλοντος
9.	Κίνητρο και Ήθος	Κοινωνικές	Φιλοδοξίες σε προσωπικό & συλλογικό επίπεδο (κίνητρο) και επίτευξη του κινήτρου με θεμιτά μέσα (ήθος)
10.	Αξίες και Ηθική	Διοικητικές	Συγκρότηση εταιρικών αξιών ηθικής με στόχο τη δημιουργία αφοσιωμένων και ακεραίων στελεχών
11.	Εταιρική Κουλτούρα	Διοικητικές	Συγκρότηση και μετάδοση της οργανωσιακής κουλτούρας που σχετίζεται με τις αξίες, το όραμα και τους στόχους της επιχείρησης
12.	Ηγεσία	Διοικητικές	Δεξιότητες σχετικές με τη διοίκηση και καθοδήγηση του ανθρώπινου δυναμικού
13.	Εποπτεία ομάδων	Διοικητικές	Δυνατότητα ελέγχου μια ομάδας με παραγωγικό τρόπο
14.	Προσβάσιμος Τουρισμός	Τεχνικές	Κατανόηση έννοιας προσβάσιμου τουρισμού και δυνατότητα προσαρμογής στις ανάγκες αυτών των ταξιδιωτών και των συνοδών τους
15.	Επικοινωνία	Τεχνικές	Επικοινωνία και μεταφορά μηνμάτων μέσω MME και social media
16.	Τουριστική συμπεριφορά	Τεχνικές	Μελέτη συμπεριφοράς του ταξιδιώτη-καταναλωτή
17.	Πελατοκεντρική προσέγγιση	Οργανωσιακές	Κατανόηση των αναγκών των ταξιδιωτών / καταναλωτών
18.	Διαχείριση αλλαγών (Change Management)	Οργανωσιακές	Συστηματική προσέγγιση για διαχείριση του μετασχηματισμού των στόχων, των διαδικασιών ή των τεχνολογιών ενός οργανισμού
19.	Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)	Ψηφιακές	Γνώση κανόνων συμπεριφοράς και τεχνογνωσίας κατά τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και την αλληλεπίδραση σε ψηφιακά περιβάλλοντα

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας

Μελέτη – «Προσβασιμότητα των Ελληνικών Ξενοδοχείων σε Εμποδιζόμενα Άτομα»

- ✓ Τον Φεβρουάριο του 2021, το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) διεξήγαγε μια μελέτη, για λογαριασμό του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας, μεταξύ 797 ξενοδοχείων σχετικά με την Προσβασιμότητα των Ελληνικών Ξενοδοχείων σε Εμποδιζόμενα Άτομα. Η μελέτη περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης στα Ελληνικά ξενοδοχεία σχετικά με την προσβασιμότητα των χώρων τους για εμποδιζόμενα άτομα.
- ✓ Ακολουθούν τα κυριότερα αποτελέσματα:
 - 66,9% διαθέτει χώρο στάθμευσης, εκ των οποίων 24,1% διαθέτει θέσεις στάθμευσης με ειδική σήμανση για ΑμεΑ.
 - 18,1% των ξενοδόχων δήλωσε ότι υπάρχει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για βοήθεια προς ΑμεΑ στο κατάλυμα του.
 - Εγκαταστάσεις πρόσβασης στο κτίριο:
 - 89,4% έχει διαμορφώσει την κύρια πόρτα της εισόδου ώστε να χωράει αμαξίδιο.
 - 58,6% διαθέτει ράμπες για την πρόσβαση αμαξιδίου στην είσοδο του ξενοδοχείου.
 - 6,1% διαθέτει ειδική διαδρομή προς το ξενοδοχείο για άτομα με προβλήματα όρασης.
 - Εγκαταστάσεις εισόδου στο κτίριο:
 - 29,0% διαθέτει δυνατότητα χειροκίνητου ανοίγματος της πόρτας με διακόπτη στο κατάλληλο ύψος.
 - 22,4% διαθέτει αυτόματη πόρτα.
 - 9,9% διαθέτει αμαξίδια για πελάτες με μειωμένη κινητικότητα.
 - 2,2% διαθέτει ηχητικό σήμα πρόσβασης στην είσοδο για άτομα με προβλήματα όρασης.
 - Χώροι επισιτισμού (bar-εστιατόρια):
 - 43,6% διαθέτει μπουφέ προσβάσιμο σε άτομα με αμαξίδιο.
 - 13,7% διαθέτει μενού σε γραφή braille για άτομα με προβλήματα όρασης.
 - 14,1% διαθέτει μενού με μεγάλα γράμματα για άτομα με προβλήματα όρασης.
 - Κοινόχρηστες τουαλέτες:
 - 33,4% διαθέτει κοινόχρηστες τουαλέτες στο lobby για ΑμεΑ.
 - 11,9% διαθέτει πλήκτρο για βοήθεια στις κοινόχρηστες τουαλέτες.
 - 33,5% διαθέτει κοινόχρηστες τουαλέτες εύκολα προσβάσιμες για ΑμεΑ με ράμπες και ειδική σήμανση.

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας

Μελέτη – «Προσβασιμότητα των Ελληνικών Ξενοδοχείων σε Εμποδιζόμενα Άτομα»

■ Reception-lobby-ανεγκυστήρες

- 70,5% διαθέτει υποδοχές για φόρτιση ηλεκτρονικών συσκευών σε ύψος που να είναι προσβάσιμες από το αμαξίδιο.
- 20,2% διαθέτει εμφανή και διακριτή σήμανση για μετακίνηση των ΑμεΑ προς όλους τους χώρους του ξενοδοχείου.
- 11,8% διαθέτει οδηγίες για την ασφάλεια σε κατάλληλη μορφή για άτομα με προβλήματα όρασης (πχ έντυπο σε braille).
- 5,3% παρέχει σε πελάτες με προβλήματα όρασης ή ακοής συσκευές αφύπνισης ή/και fire alarm με δόνηση.
- 34,3% διαθέτει ανεγκυστήρα, ο οποίος χωράει αμαξίδιο (π.χ. άνοιγμα πόρτας τουλάχιστον 90 εκ).
- 19,7% διαθέτει εμφανή σήμανση προς τον ανεγκυστήρα για ΑμεΑ.
- 36,9% διαθέτει ανεγκυστήρα όπου τα πλήκτρα είναι σε κατάλληλο ύψος για να φτάνουν τα άτομα σε αμαξίδιο.
- 14,8% διαθέτει ανεγκυστήρα με σήμανση για άτομα με προβλήματα όρασης.
- 17,0% διαθέτει ανεγκυστήρα με ηχητική αναγγελία των ορόφων.
- 37,8% διαθέτει ανεγκυστήρα όπου υπάρχει καθρέφτης απέναντι από τις πόρτες του, ώστε να βλέπουν τα άτομα στο αμαξίδιο τότε ανοίγουν οι πόρτες.

■ Δωμάτια-μπάνια

- 30,9% διαθέτει δωμάτια για ΑμεΑ.
- 2,2 είναι ο μέσος αριθμός δωματίων ΑμεΑ στα ξενοδοχεία που διαθέτουν αντίστοιχες εγκαταστάσεις.
- 89,3% διαθέτει πρίζες και διακόπτες εύκολα προσβάσιμα από άτομα σε αμαξίδιο και από άτομα με κινητικά προβλήματα.
- 55,2% διαθέτει προσαρμοζόμενα κρεβάτια στο ύψος του αμαξιδίου.
- 13,6% διαθέτει ηλεκτρονικές συσκευές (ασύρματο τηλέφωνο, tablet, laptop) κατάλληλες για άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής.
- 12,2% διαθέτει σήμανση μέσα στο δωμάτιο για άτομα με προβλήματα όρασης.

■ Σκάλες-κλιμακοστάσιο

- 25,7% διαθέτει ειδική φωσφορίζουσα σήμανση και αντιολισθητική επίστρωση στα σκαλοπάτια.
- 68,1% διαθέτει κουπαστή σε όλο το κλιμακοστάσιο.
- 53,3% διαθέτει κουπαστή με εμφανώς διακριτό χρώμα.

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας

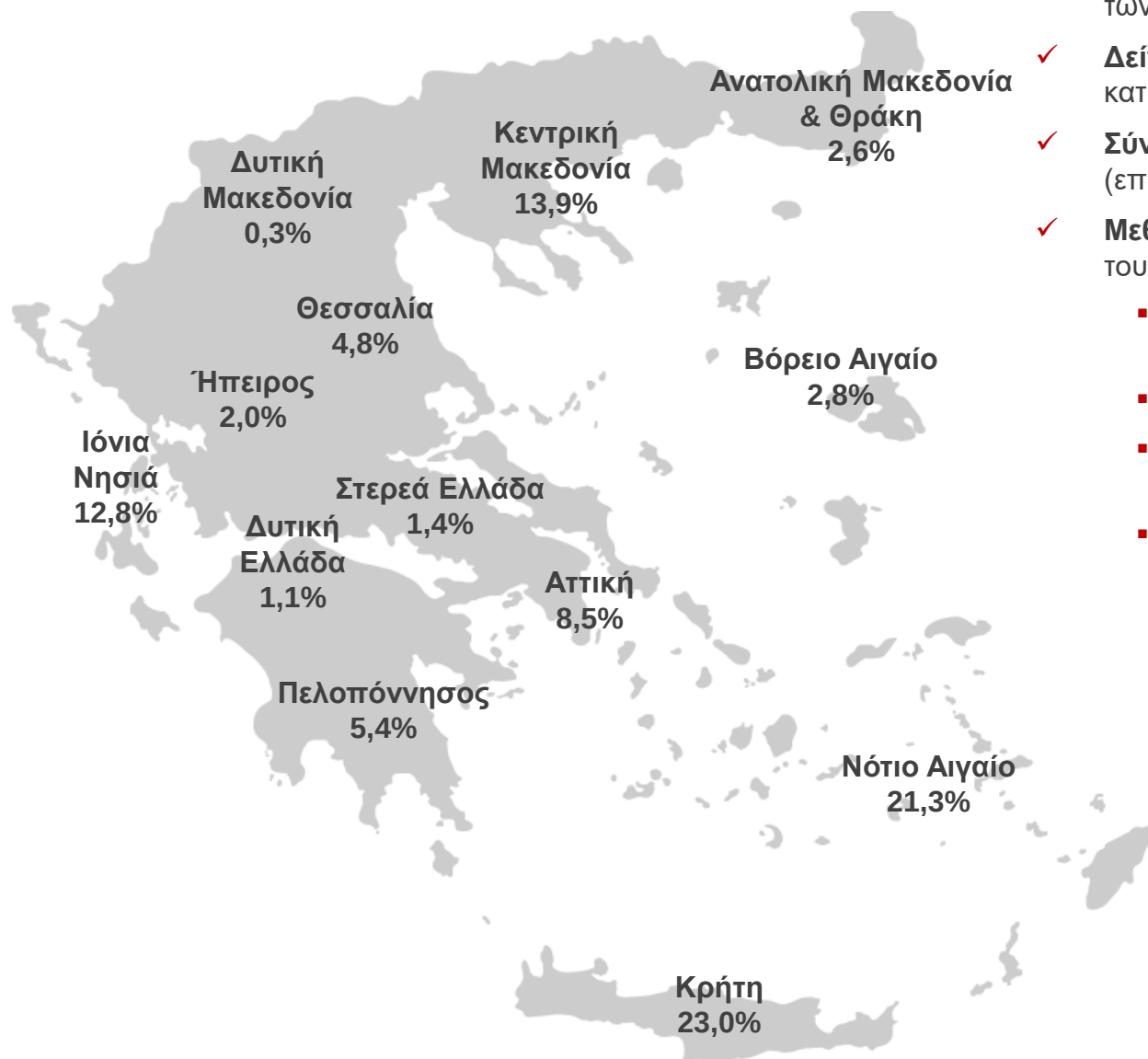
Μελέτη – «Προσβασιμότητα των Ελληνικών Ξενοδοχείων σε Εμποδιζόμενα Άτομα»

- Λοιποί κοινόχρηστοι χώροι
 - 18,6% διαθέτει αίθουσα/ες συνεδριάσεων, εκ των οποίων το 74,8% διαθέτει χώρους συνεδριάσεων οι οποίοι είναι προσβάσιμοι από ΑμεΑ.
 - 14,8% διαθέτει γυμναστήριο, εκ των οποίων το 63% διαθέτει γυμναστήριο το οποίο είναι προσβάσιμο από ΑμεΑ .
 - 10,4% διαθέτει spa, εκ των οποίων το 59,1% διαθέτει spa το οποίο είναι προσβάσιμο από ΑμεΑ.
- Πισίνα-παραλία
 - 46,4% διαθέτει πισίνα, εκ των οποίων το 42,0% διαθέτει πισίνα προσβάσιμη από ΑμεΑ.
 - 19,5% διαθέτει παραλία, εκ των οποίων το 45,7% διαθέτει ειδική διαδρομή για να διευκολύνει / καθοδηγεί την πρόσβαση των ΑμεΑ στην παραλία.
- Απασχόληση ατόμων με ειδικές ικανότητες στο ξενοδοχείο
 - 14,6% των ξενοδόχων δήλωσε ότι όλοι οι χώροι του ξενοδοχείου είναι προσβάσιμοι για εργαζόμενους με ειδικές ικανότητες (ΑμεΑ/ΑΜΚ).
 - Μόλις 1% των ξενοδόχων δήλωσε ότι απασχολεί στο ξενοδοχείο του άτομα με ειδικές ικανότητες.

Προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία

Μεθοδολογία

Γεωγραφική κατανομή δείγματος

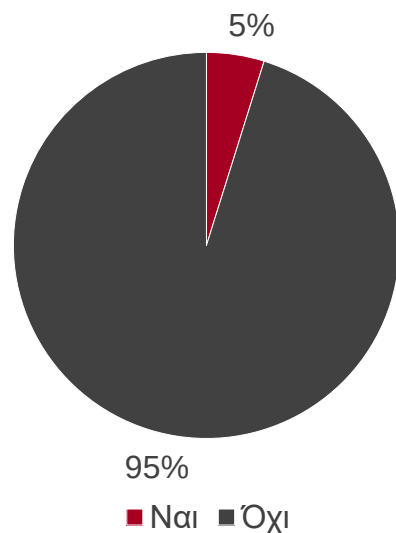


- ✓ **Τύπος έρευνας:** διαδικτυακή έρευνα μέσω των ιστοσελίδων των ξενοδοχείων.
- ✓ **Δείγμα:** τυχαίο δείγμα ξενοδοχείων από όλη την Ελλάδα, κατηγορίας 3*, 4* και 5* με 40 δωμάτια και άνω.
- ✓ **Σύνολο δείγματος:** 352 ξενοδοχεία κατηγορίας 3* – 5* (επίπεδο εμπιστοσύνης: 95%, περιθώριο σφάλματος: 5%).
- ✓ **Μεθοδολογία:** Ερευνήθηκαν οι ιστοσελίδες των ξενοδοχείων του δείγματος για τα παρακάτω:
 - εάν υπάρχει κάποιο εικονίδιο προσβασιμότητας και εάν είναι προσβάσιμη η ιστοσελίδα,
 - εάν υπάρχουν πληροφορίες για την προσβασιμότητα,
 - εάν αναφέρεται η διαθεσιμότητα προσβάσιμων δωματίων,
 - εάν υπάρχει η δυνατότητα κράτησης προσβάσιμου δωματίου μέσω του συστήματος κρατήσεων του ξενοδοχείου.

Προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία

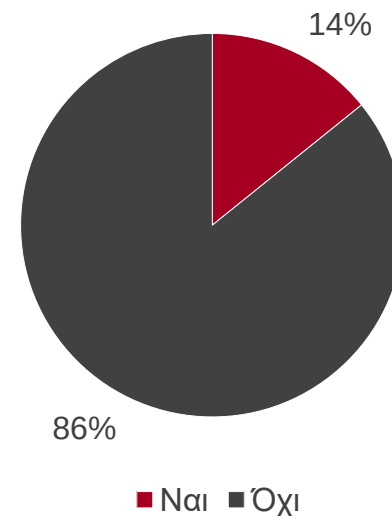
Αποτελέσματα – σύνολο ξενοδοχείων 3* – 5*

Προσβάσιμη ιστοσελίδα

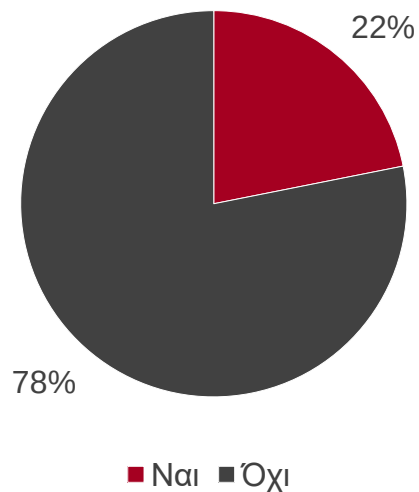


- ✓ Το 5% των ξενοδοχείων 3* - 5* διαθέτει προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- ✓ Το 14% των ξενοδοχείων 3* - 5* διαθέτει πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην ιστοσελίδα του.

Πληροφορίες για την προσβασιμότητα

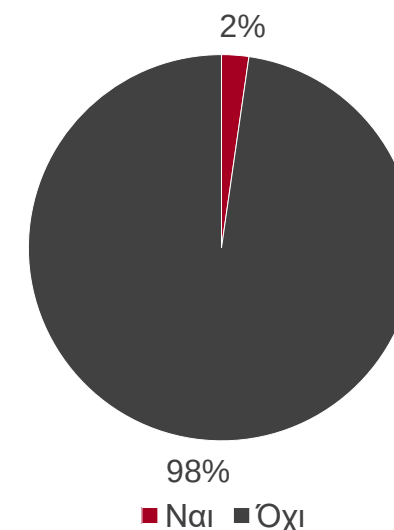


Διαθεσιμότητα προσβάσιμων δωματίων



- ✓ Στα ξενοδοχεία 3* - 5*, το 22% αναφέρει στην ιστοσελίδα του ότι διαθέτει προσβάσιμα δωμάτια.
- ✓ Το 2% των ξενοδοχείων 3* - 5* διαθέτει σύστημα κράτησης προσβάσιμων δωματίων στην ιστοσελίδα του.

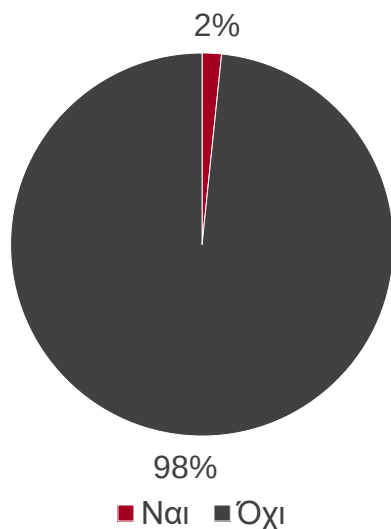
Δυνατότητα κράτησης προσβάσιμων δωματίων



Προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία

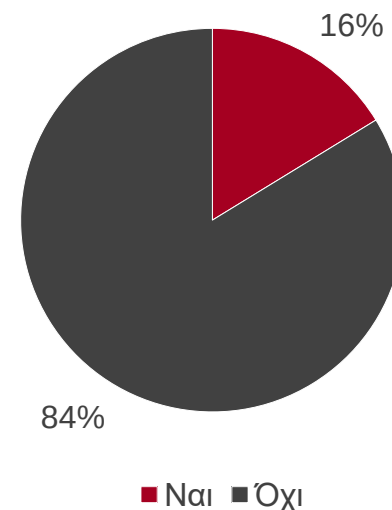
Αποτελέσματα – ξενοδοχεία 5*

Προσβάσιμη ιστοσελίδα

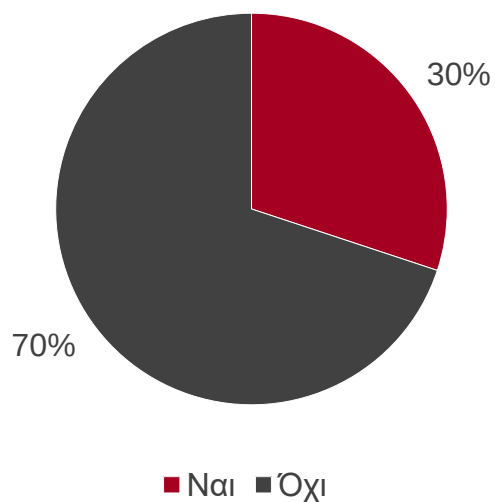


- ✓ Στην κατηγορία 5*, το 2% των ξενοδοχείων διαθέτει προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- ✓ Το 16% των ξενοδοχείων 5* διαθέτει πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην ιστοσελίδα του.

Πληροφορίες για την προσβασιμότητα

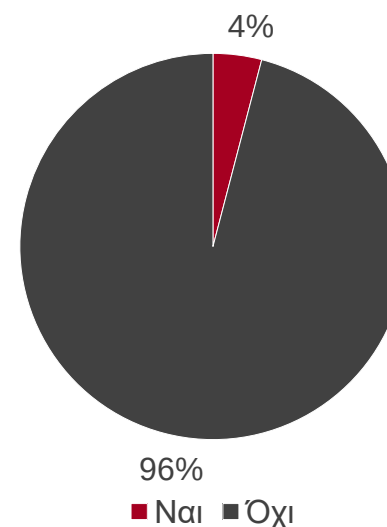


Διαθεσιμότητα προσβάσιμων δωματίων



- ✓ Το 30% των ξενοδοχείων 5* αναφέρει στην ιστοσελίδα του ότι διαθέτει προσβάσιμα δωμάτια.
- ✓ Στα ξενοδοχεία 5*, το 4% διαθέτει σύστημα κράτησης προσβάσιμων δωματίων στην ιστοσελίδα του.

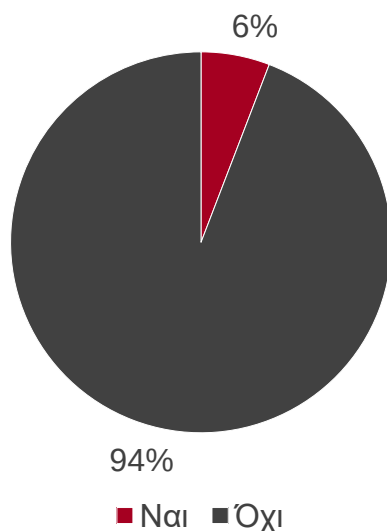
Δυνατότητα κράτησης προσβάσιμων δωματίων



Προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία

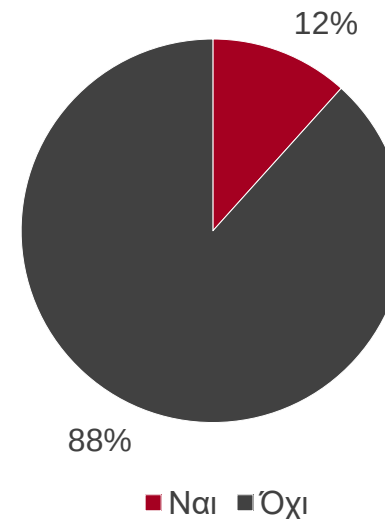
Αποτελέσματα – ξενοδοχεία 4*

Προσβάσιμη ιστοσελίδα

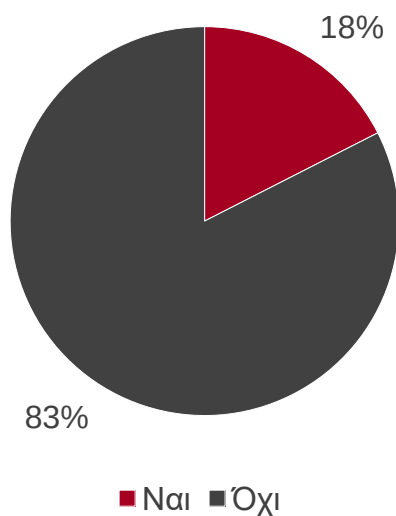


- ✓ Στην κατηγορία 4*, το 6% των ξενοδοχείων διαθέτει προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- ✓ Το 12% των ξενοδοχείων 4* διαθέτει πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην ιστοσελίδα του.

Πληροφορίες για την προσβασιμότητα

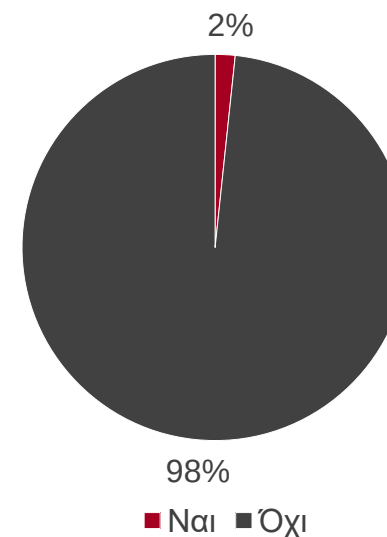


Διαθεσιμότητα προσβάσιμων δωματίων



- ✓ Το 18% των ξενοδοχείων 4* αναφέρει στην ιστοσελίδα του ότι διαθέτει προσβάσιμα δωμάτια.
- ✓ Στα ξενοδοχεία 4*, το 2% διαθέτει σύστημα κράτησης προσβάσιμων δωματίων στην ιστοσελίδα του.

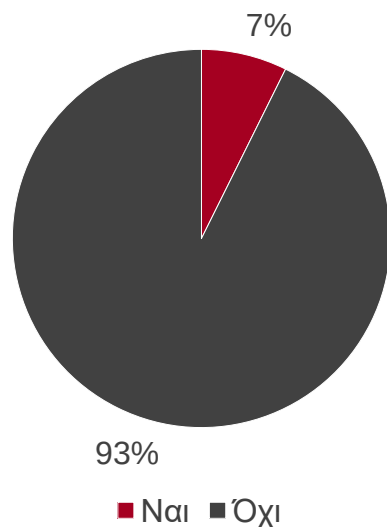
Δυνατότητα κράτησης προσβάσιμων δωματίων



Προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία

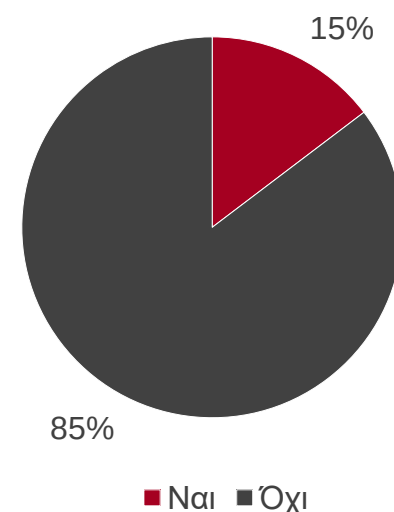
Αποτελέσματα – ξενοδοχεία 3*

Προσβάσιμη ιστοσελίδα

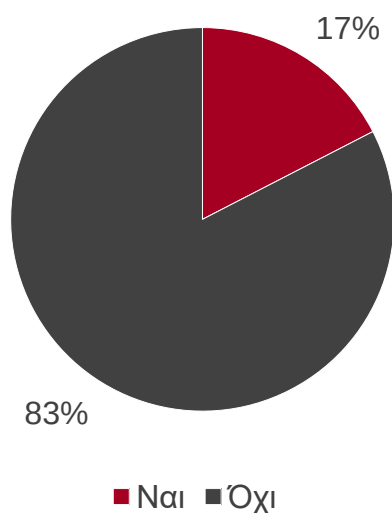


- ✓ Στην κατηγορία 3*, το 7% των ξενοδοχείων διαθέτει προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- ✓ Το 15% των ξενοδοχείων 3* διαθέτει πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην ιστοσελίδα του.

Πληροφορίες για την προσβασιμότητα

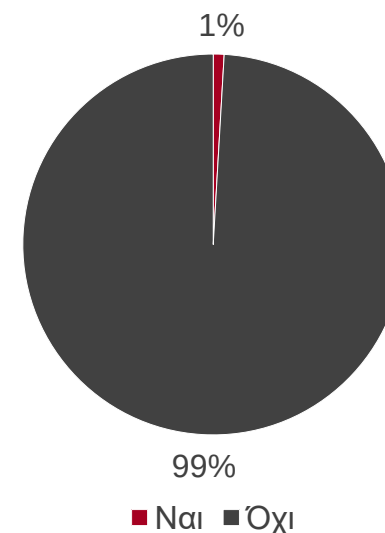


Διαθεσιμότητα προσβάσιμων δωματίων



- ✓ Το 17% των ξενοδοχείων 3* αναφέρει στην ιστοσελίδα του ότι διαθέτει προσβάσιμα δωμάτια.
- ✓ Στα ξενοδοχεία 3*, το 1% διαθέτει σύστημα κράτησης προσβάσιμων δωματίων στην ιστοσελίδα του.

Δυνατότητα κράτησης προσβάσιμων δωματίων



Προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία

Συμπεράσματα

- ✓ Ελάχιστα ξενοδοχεία 3* - 5* διαθέτουν προσβάσιμη ιστοσελίδα. Ανάμεσα στις 3 κατηγορίες, στην κατηγορία 3* υπάρχουν περισσότερα ξενοδοχεία που διαθέτουν προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- ✓ Το ποσοστό των ξενοδοχείων 3* - 5* που διαθέτουν πληροφορίες για την προσβασιμότητα στις ιστοσελίδες τους είναι πολύ χαμηλό. Το ποσοστό των ξενοδοχείων 5* είναι υψηλότερο σε σύγκριση με τις κατηγορίες 3* και 4*.
- ✓ Μόνο 2 στα 10 ξενοδοχεία 3* - 5* αναφέρουν στις ιστοσελίδες τους ότι διαθέτουν προσβάσιμα δωμάτια, ενώ στην κατηγορία 5*, είναι 3 στα 10.
- ✓ Σχεδόν σε κανένα ξενοδοχείο 3* - 5* δεν υπάρχει η δυνατότητα κράτησης προσβάσιμου δωματίου μέσω του συστήματος κρατήσεων στην ιστοσελίδα τους.
- ✓ Στις ελάχιστες περιπτώσεις που υπάρχει η δυνατότητα κράτησης προσβάσιμου δωματίου μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου, 3* - 5*, το φωτογραφικό υλικό δεν αφορά την προσβασιμότητα.
- ✓ Σε γενικές γραμμές είναι αρκετά δύσκολο για κάποιο άτομο με κινητικά προβλήματα να βρει πληροφορίες για την προσβασιμότητα και για προσβάσιμα δωμάτια στις ιστοσελίδες των ξενοδοχείων 3* - 5* και σχεδόν αδύνατο να κάνει κράτηση μέσω του συστήματος κρατήσεων των ξενοδοχείων.

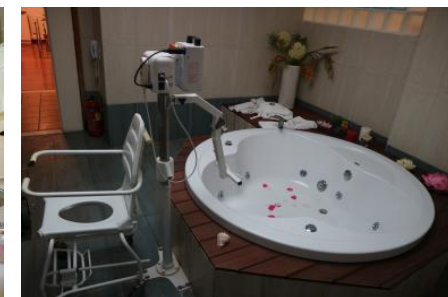
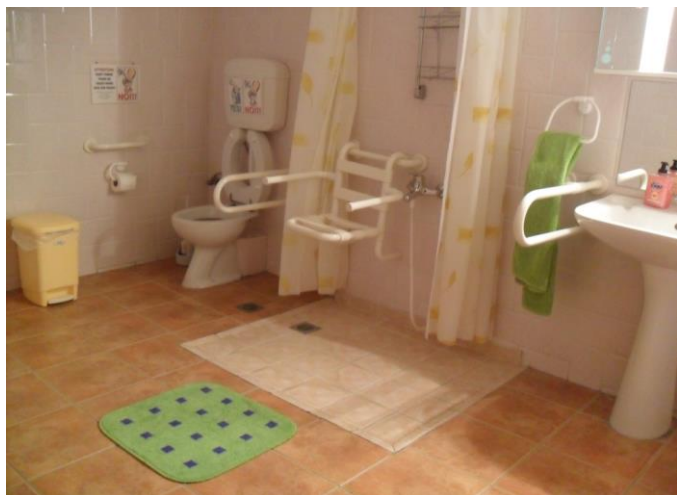
Εξειδικευμένοι ταξιδιωτικοί πράκτορες από το εξωτερικό

Επισκόπηση

- ✓ Κατόπιν επικοινωνίας με εξειδικευμένους ταξιδιωτικούς πράκτορες από το εξωτερικό που παρέχουν προσβάσιμες τουριστικές υπηρεσίες στην Ελλάδα, προκύπτουν τα εξής:
 - Η Ελλάδα δεν συγκαταλέγεται στις πιο προσβάσιμες ευρωπαϊκές χώρες.
 - Υπάρχει μεγάλη δυσκολία ως προς την εύρεση πληροφοριών σχετικά με την παροχή προσβάσιμων υπηρεσιών και δομών (π.χ. ξενοδοχεία, μεταφορικά μέσα κλπ).
 - Υπάρχει περιορισμένος αριθμός ξενοδοχείων που προωθεί ότι διαθέτει δωμάτια για άτομα με αναπηρία.
 - Οι εταιρείες που νοικιάζουν προσβάσιμα vans με οδηγούς είναι ελάχιστες.
 - Η Αθήνα και η Κρήτη συγκαταλέγονται ανάμεσα στους πιο προσβάσιμους προορισμούς στην Ελλάδα.
 - Η Γερμανία, η Ισπανία, η Ιταλία, η Πορτογαλία, η Γαλλία και οι Σκανδιναβικές χώρες συγκαταλέγονται ανάμεσα στις πιο προσβάσιμες χώρες της Ευρώπης.
 - Η Βαρκελώνη, η Νίκαια, το Παρίσι, το Άμστερνταμ και το Λονδίνο συγκαταλέγονται ανάμεσα στις πιο προσβάσιμες πόλεις της Ευρώπης.
- ✓ Έπειτα από έρευνα στις ιστοσελίδες εξειδικευμένων ταξιδιωτικών πρακτόρων από το εξωτερικό που παρέχουν προσβάσιμες τουριστικές υπηρεσίες στην Ελλάδα, προκύπτουν τα εξής:
 - Ενώ είναι περιορισμένες οι επιλογές διαμονής στις ιστοσελίδες τους, κάποιοι ταξιδιωτικοί πράκτορες πέραν της επιλογής διαμονής προσφέρουν και ολοκληρωμένα ταξιδιωτικά πακέτα.
 - Σε πολλές περιπτώσεις η πληροφόρηση των καταλυμάτων για την προσβασιμότητα τους είναι περιορισμένη.
 - Συνήθως προσφέρουν εξειδικευμένα καταλύματα (βλ. επόμενες σελίδες) όπως το Eria Resort και Aksos Suites στα Χανιά, το Sirens Resort στο Λουτράκι και το Villa Sevasti στην Πιερία. Ο ιδιοκτήτης του Sirens Resort ανέφερε ότι γενικά δεν υπάρχει εξέλιξη στον προσβάσιμο τουρισμό, επίσης έχει αναφέρει ότι ο αριθμός των ταξιδιωτικών γραφείων που εξειδικεύεται στον τουρισμό ΑμεΑ είναι περιορισμένος.
 - Σε κάποιες περιπτώσεις προσφέρονται οργανωμένα tour σε αρχαιολογικούς χώρους και αξιοθέατα, καθώς και επιλογές μεταφοράς.

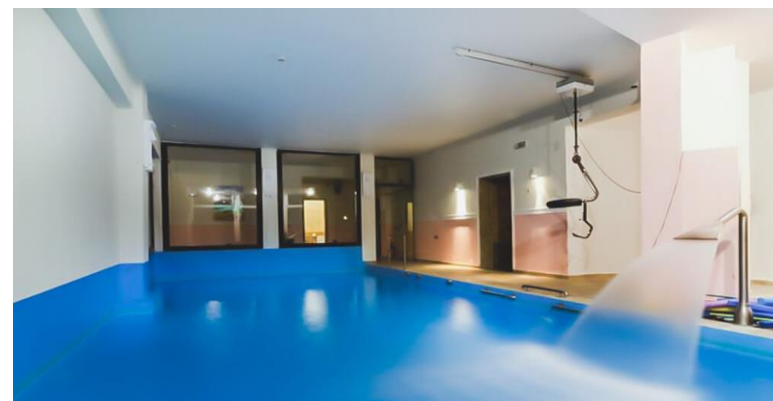
Εξειδικευμένοι ταξιδιωτικοί πράκτορες από το εξωτερικό

Προσφορά εξειδικευμένων καταλυμάτων στην Ελλάδα



Εξειδικευμένοι ταξιδιωτικοί πράκτορες από το εξωτερικό

Προσφορά εξειδικευμένων καταλυμάτων στην Ελλάδα



Εμπειρίες ατόμων με κινητική αναπηρία

Προσωπικές εμπειρίες

Παρατίθενται οι απόψεις των ατόμων με κινητική αναπηρία με βάση συνεντεύξεις που διενεργήθηκαν σύμφωνα με την εμπειρία τους στην Αθήνα:

- ✓ Η Αθήνα δεν είναι φιλική για τα άτομα με κινητική αναπηρία διότι οι ράμπες δεν πληρούν τις προδιαγραφές για τα άτομα που βρίσκονται σε αναπηρικά αμαξίδια. Σε πολλά σημεία η κλίση είναι απότομη και σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να προκληθεί ατύχημα. Τα άτομα με προβλήματα κινητικής αναπηρίας περιθωριοποιούνται λόγω των κινδύνων που διατρέχουν από την έλλειψη υποδομών.
- ✓ Γενικά τα ξενοδοχεία δεν είναι προσβάσιμα και παρατηρείται έλλειψη στην εκπαίδευση του προσωπικού για την έννοια της προσβασιμότητας. Το ίδιο παρουσιάζεται και στους χώρους εστίασης όπου ακόμα και αν είναι προσβάσιμοι, οι τουαλέτες τους βρίσκονται σε μη προσβάσιμο σημείο.
- ✓ Γενικά η μετακίνηση εντός της Αθήνας είναι αρκετά δύσκολη με το τμήμα του εμπορικού δρόμου της Ερμού να είναι απροσπέλαστο. Σε αντίθεση το εμπορικό Mall αποτελεί ένα καλό παράδειγμα προσβασιμότητας.
- ✓ Το μετρό είναι προσβάσιμο όμως υπάρχουν φορές που το ασανσέρ είτε δεν είναι σε λειτουργία είτε δεν τηρεί τους κανόνες υγιεινής - καθαριότητας, οπότε στα άτομα με κινητικά προβλήματα δημιουργείται ανασφάλεια.
- ✓ Επίσης, έχει παρατηρηθεί ότι πολλές φορές οι θέσεις με το ειδικό σήμα έχουν καταληφθεί από οχήματα, πράγμα που δημιουργεί δυσκολίες στα άτομα με κινητικές δυσκολίες για τις αποστάσεις που πρέπει να διανύσουν με το αμαξίδιο.
- ✓ Όσον αφορά τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών διαθέτει εξαιρετικές υπηρεσίες και το προσωπικό είναι άρτια καταρτισμένο. Ωστόσο, δεν υπάρχει εντός του αεροσκάφους η δυνατότητα χρήσης τουαλέτας.
- ✓ Σε κάποια κέντρα διασκέδασης οι τουαλέτες ΑμεΑ έχουν μετατραπεί σε αποθήκη ή ακόμα βρίσκονται σε σημείο που δεν εξυπηρετεί.
- ✓ Υπάρχει ενημέρωση για τις παραλίες που διαθέτουν sea trac όμως οι συγκεκριμένες παραλίες δεν είναι και οι πιο δημοφιλείς.
- ✓ Ένα ακόμα σημείο που δυσκολεύει τα άτομα με κινητική αναπηρία είναι το γεγονός ότι στην Ελλάδα η κάρτα αναπηρίας χαρακτηρίζει το αυτοκίνητο του ατόμου δυσκολεύοντας έτσι την μετακίνηση του σε περίπτωση που είναι συνοδηγός διότι δεν έχει δικαίωμα να παρκάρει στις θέσεις ΑμεΑ. Στην Κύπρο η κάρτα ανήκει στο άτομο με την αναπηρία και μπορεί να την χρησιμοποιεί σε οποιοδήποτε όχημα μεταβαίνει κάθε φορά.

Εμπειρίες ατόμων με κινητική αναπηρία

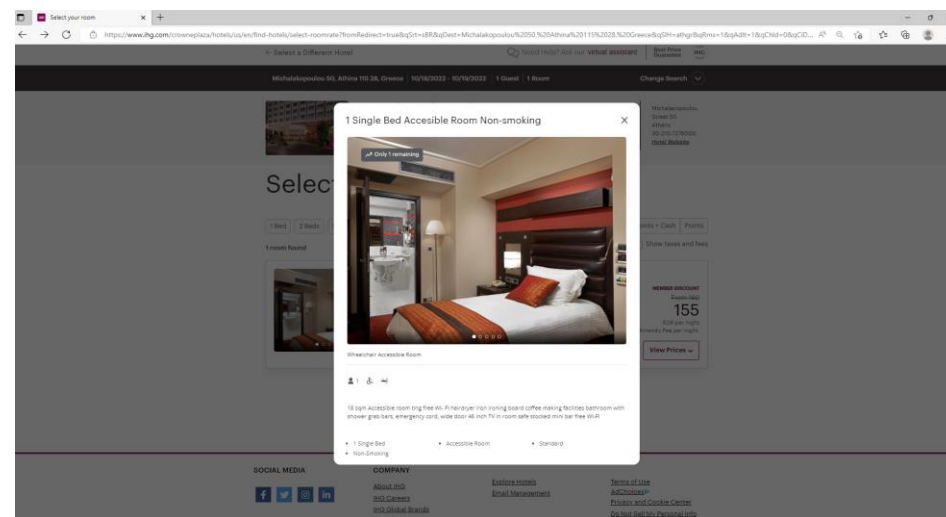
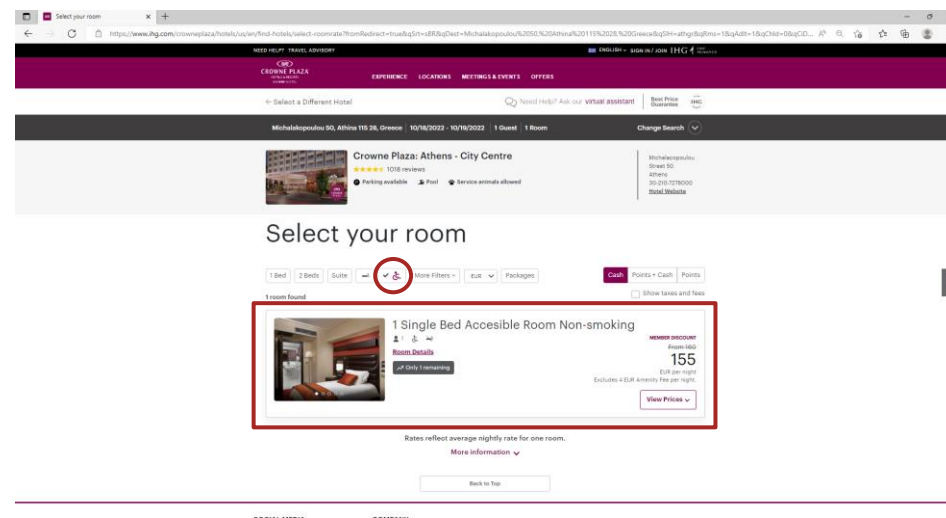
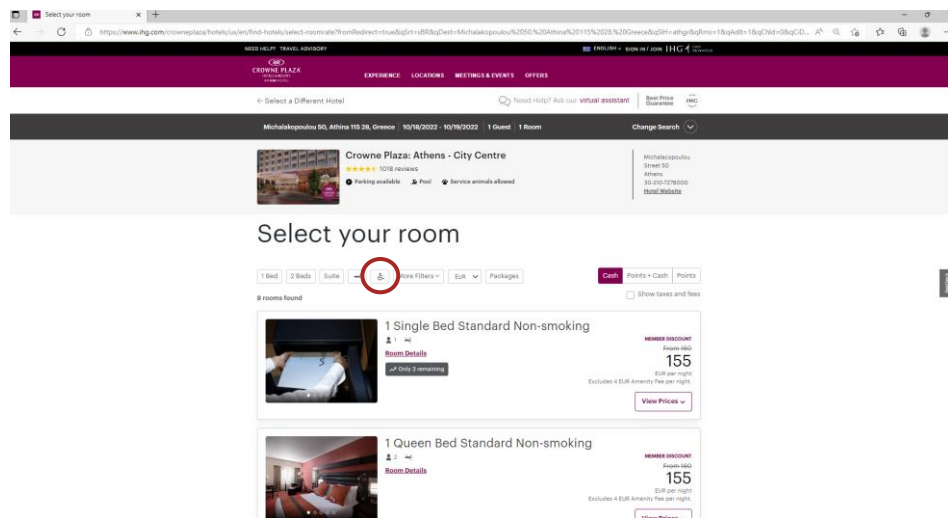
Προσωπικές εμπειρίες

- ✓ Είναι σημαντικό ότι τα άτομα με αναπηρία θέλουν να συμμετέχουν όπως όλοι στη ζωή χωρίς να δημιουργούνται ειδικοί χώροι - νοσοκομειακοί για αυτούς. Έχουν μάθει να ζουν με την αναπηρία τους και είναι ικανοί να συμμετάσχουν σε διάφορες δραστηριότητες όπως αθλητισμό, εργασία, εκδρομές κτλ. Οι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς χρειάζεται να κατανοήσουν την έννοια της συμπερίληψης και να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία με σοβαρότητα.
- ✓ Επιπλέον, όλα τα ξενοδοχεία θα μπορούσαν να έχουν προσβάσιμα δωμάτια χρησιμοποιώντας έξυπνα αξεσουάρ που θα διευκόλυναν τα άτομα με αναπηρικά αμαξίδια. Υπάρχει η διάθεση από το προσωπικό να βοηθήσει και να εξυπηρετήσει.
- ✓ Η Κομοτηνή αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα προσβάσιμης πόλης στην Ελλάδα.
- ✓ Το Ισραήλ αποτελεί μια χώρα με συμπερίληψη καθώς έχει αναπτύξει τον ιατρικό τουρισμό και την επισκέπτονται για λόγους αποκατάστασης.
- ✓ Τέλος, όπως υπογράμμισαν, ο κόσμος δεν έχει κατανοήσει την έννοια της προσβασιμότητας.

3.3 Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

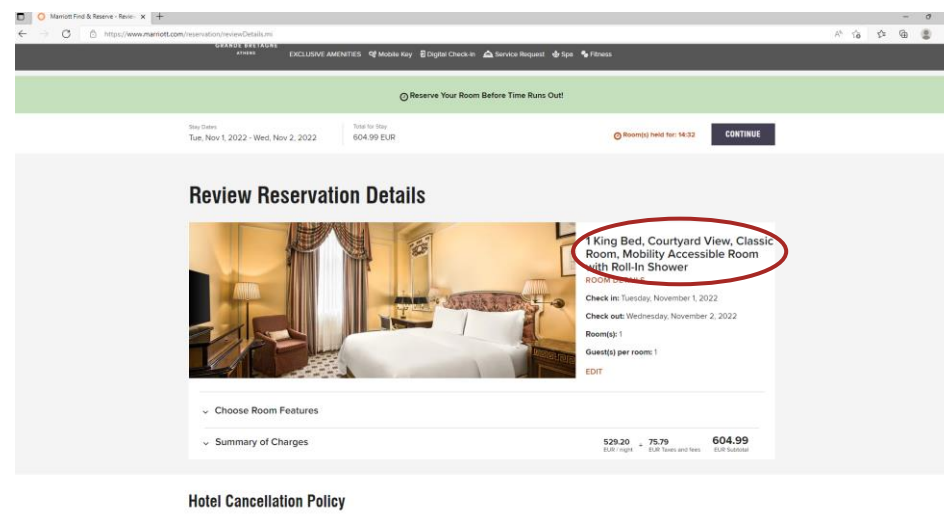
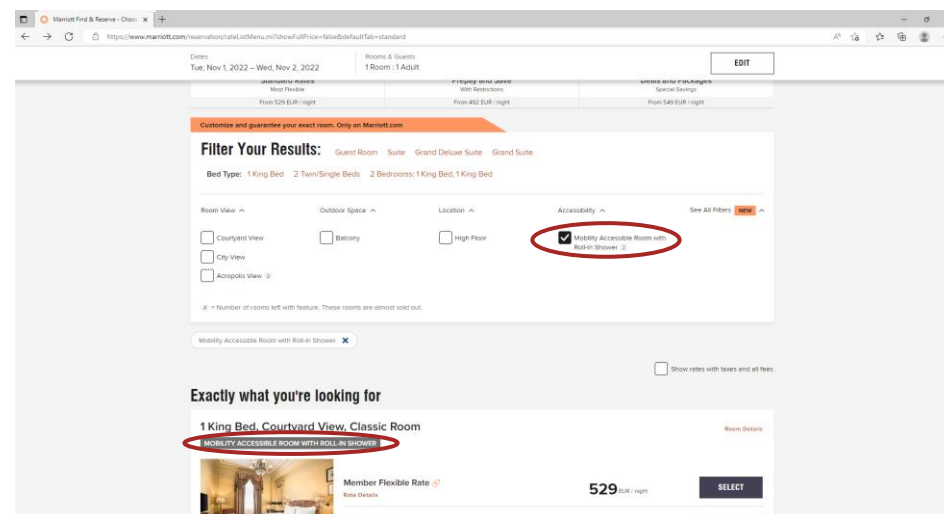
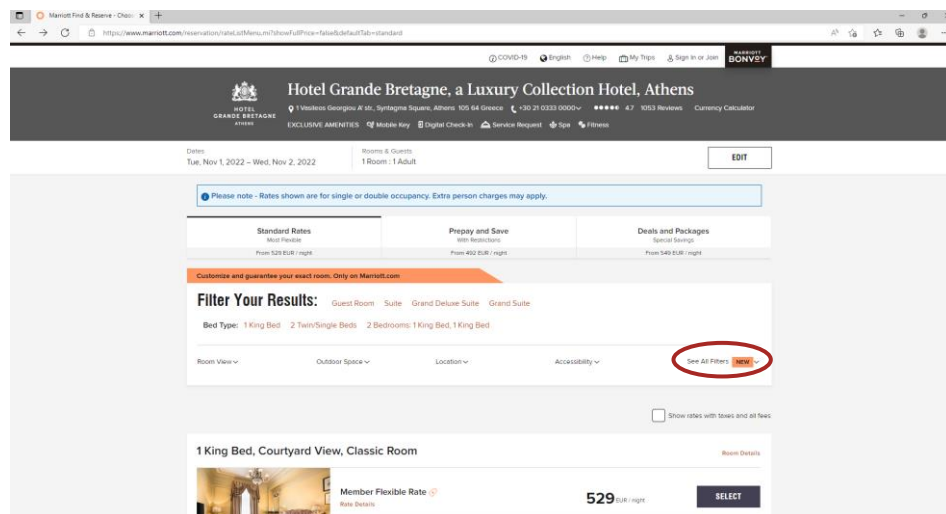
Σύστημα κράτησης προσβάσιμων δωματίων – IHG - ξενοδοχείο Crowne Plaza



Στην ιστοσελίδα του Intercontinental Hotels Group (www.ihg.com), στο σύστημα κρατήσεων για το ξενοδοχείο Crowne Plaza, επιλέγοντας το εικονίδιο προσβασιμότητας, εμφανίζονται τα διαθέσιμα προσβάσιμα δωμάτια του ξενοδοχείου, όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να κάνει κράτηση.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

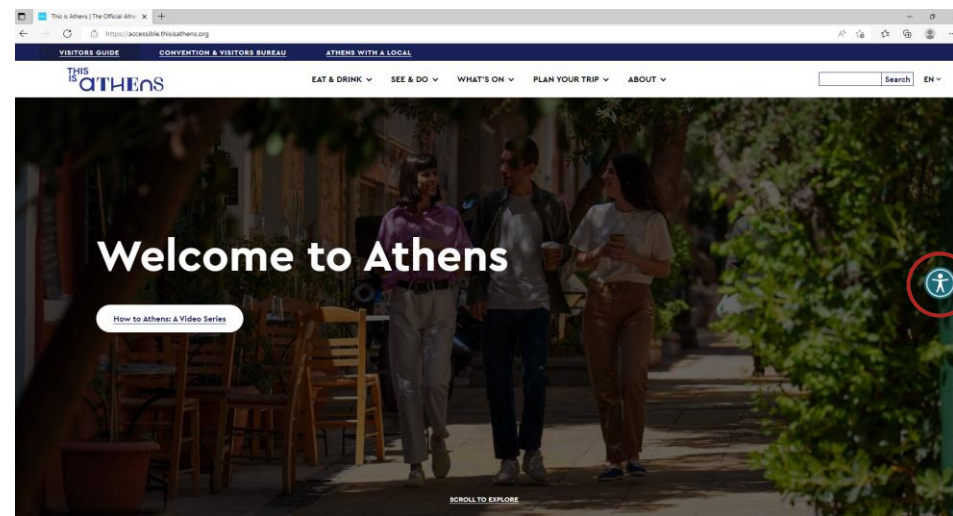
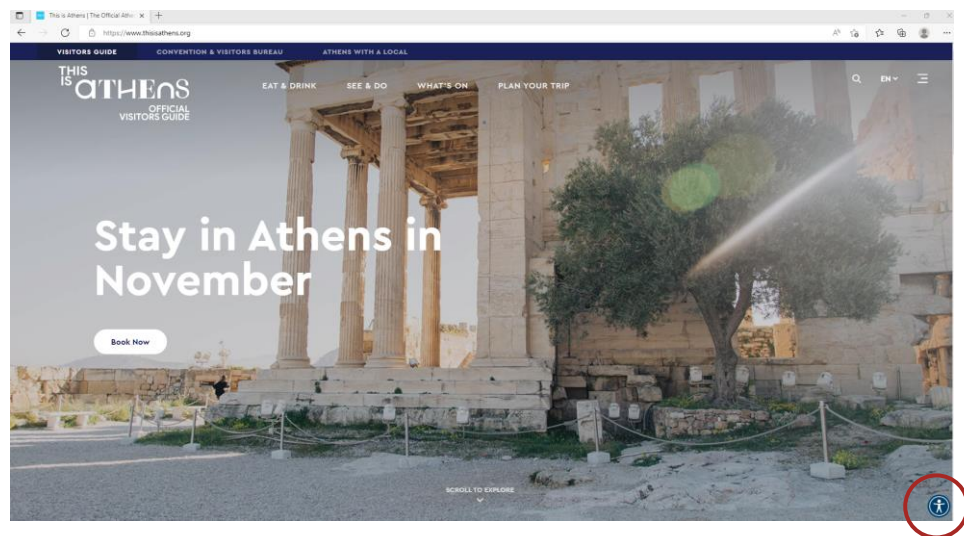
Σύστημα κράτησης προσβάσιμων δωματίων – Marriot - ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία



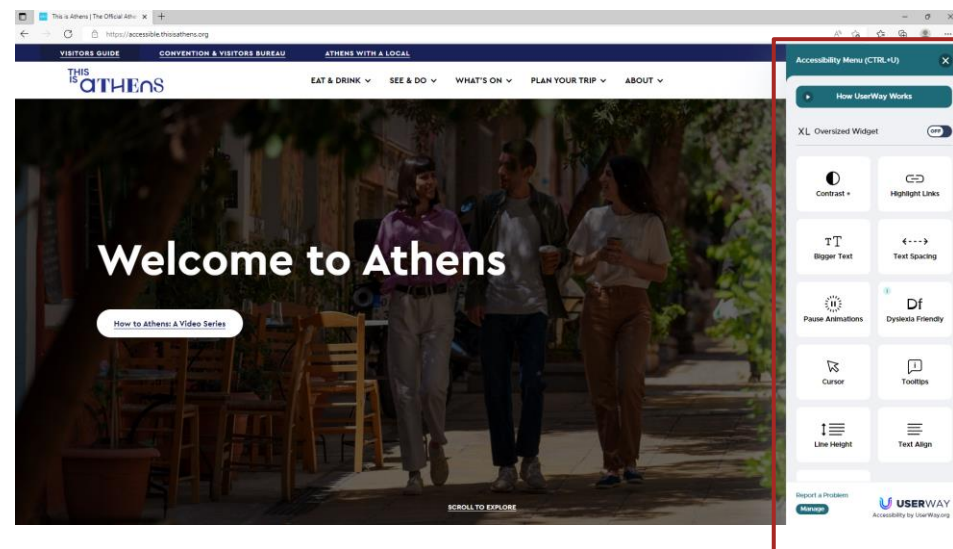
Στο σύστημα κρατήσεων στην ιστοσελίδα της ξενοδοχειακής αλυσίδας ξενοδοχειακού Marriot (www.marriott.com), ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να κάνει κράτηση προσβάσιμου δωματίου στο ξενοδοχείο Grand Bretagne, στην Αθήνα, επιλέγοντας από τα φίλτρα το «Mobility Accessible Room with roll-in shower» και στη συνέχεια το διαθέσιμο προσβάσιμο δωμάτιο.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – This is Athens

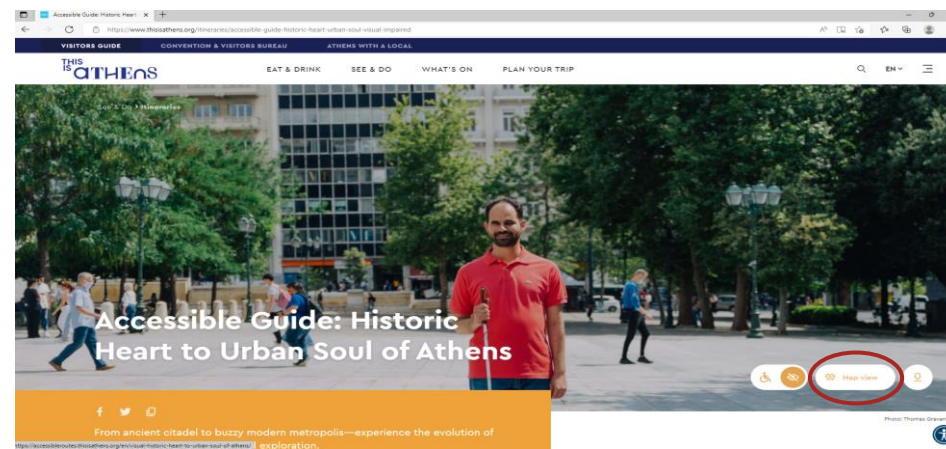
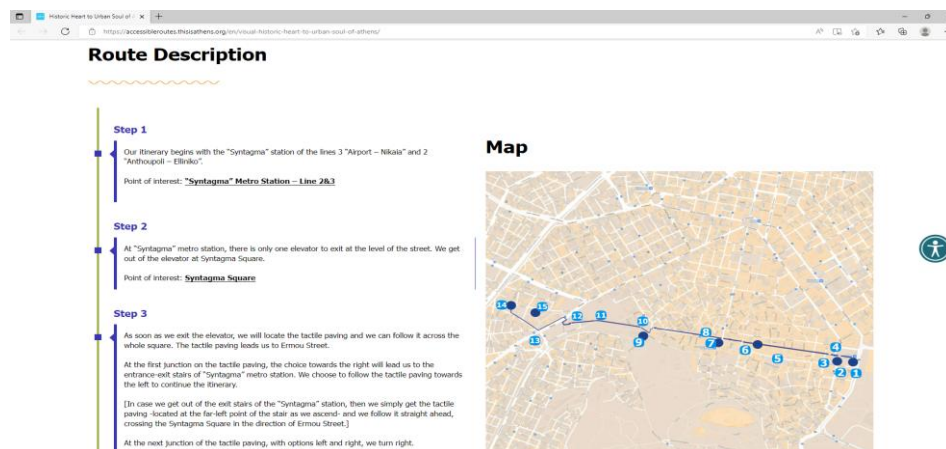
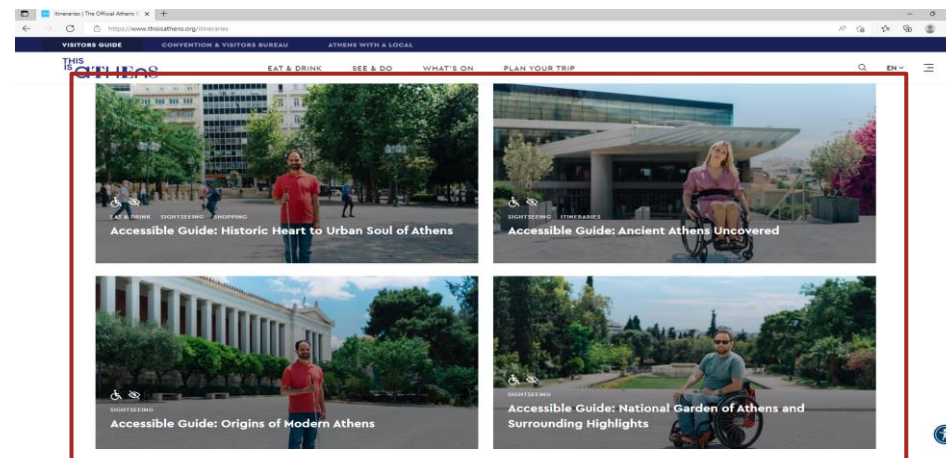
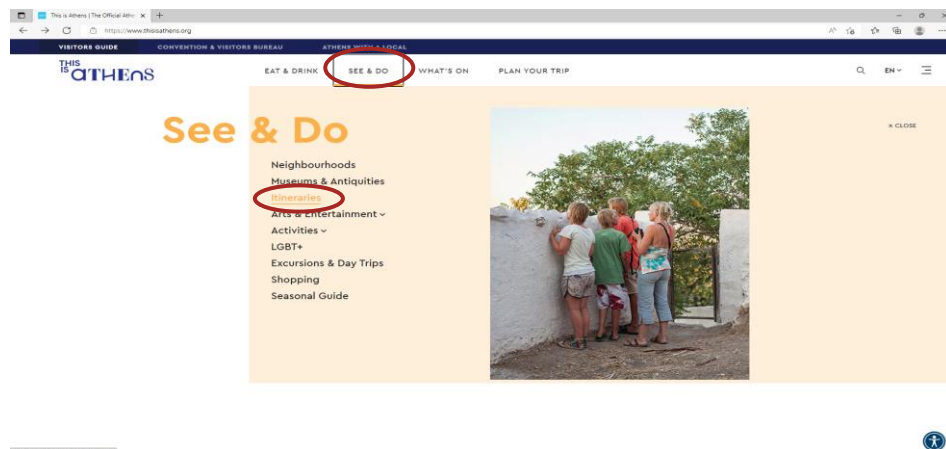


- ✓ Στην ιστοσελίδα This is Athens (www.thisisathens.org), πατώντας το εικονίδιο κάτω δεξιά στην οθόνη ο χρήστης μεταφέρεται σε καινούργια ιστοσελίδα (www.accessible.thisisathens.org).
- ✓ Στην καινούργια ιστοσελίδα, πατώντας το εικονίδιο στο δεξί τμήμα της οθόνης εμφανίζεται το προσβάσιμο μενού.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – This is Athens



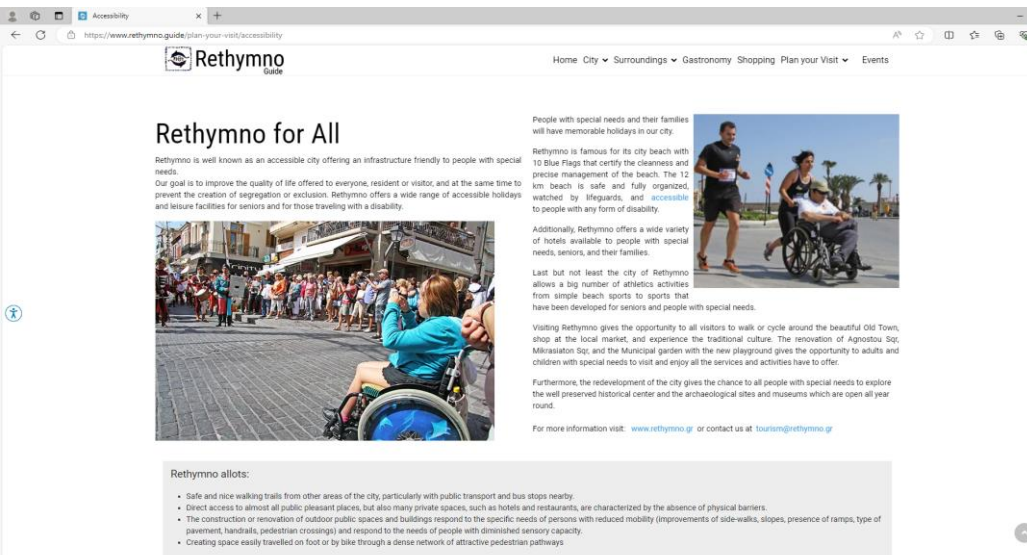
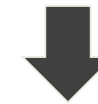
✓ Στην ιστοσελίδα This is Athens (www.thisisathens.org), επιλέγοντας αρχικά «SEE & DO» και στη συνέχεια «Itineraries» ο χρήστης μπορεί βρει προσβάσιμους οδηγούς για περιήγηση στην Αθήνα.

✓ Πατώντας το εικονίδιο «Map view» ο χρήστης μεταφέρεται σε καινούργια ιστοσελίδα (www.accessibleroutes.thisisathens.org) όπου παρουσιάζονται αναλυτικά οι προσβάσιμες διαδρομές.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Rethymno Guide

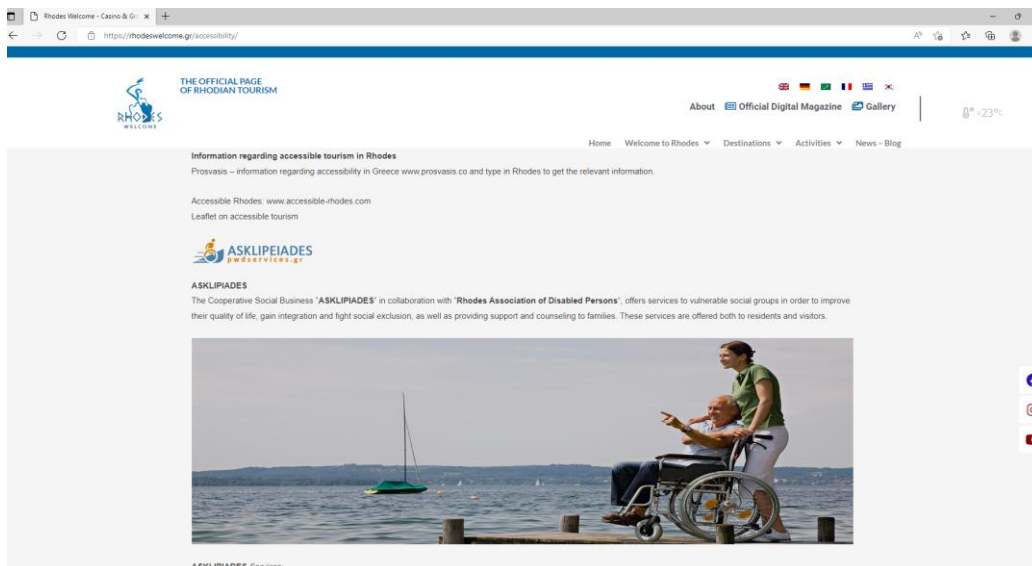
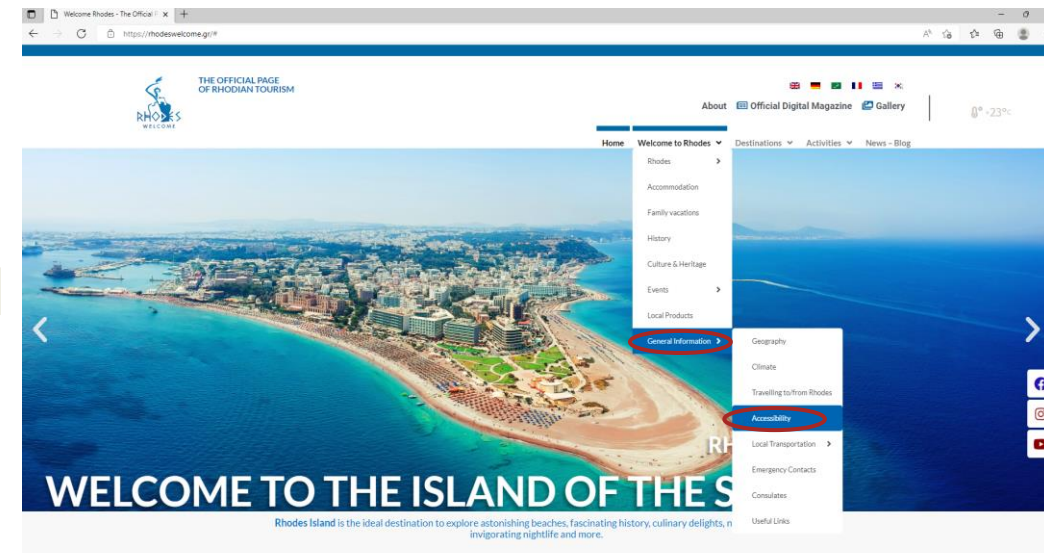
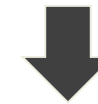
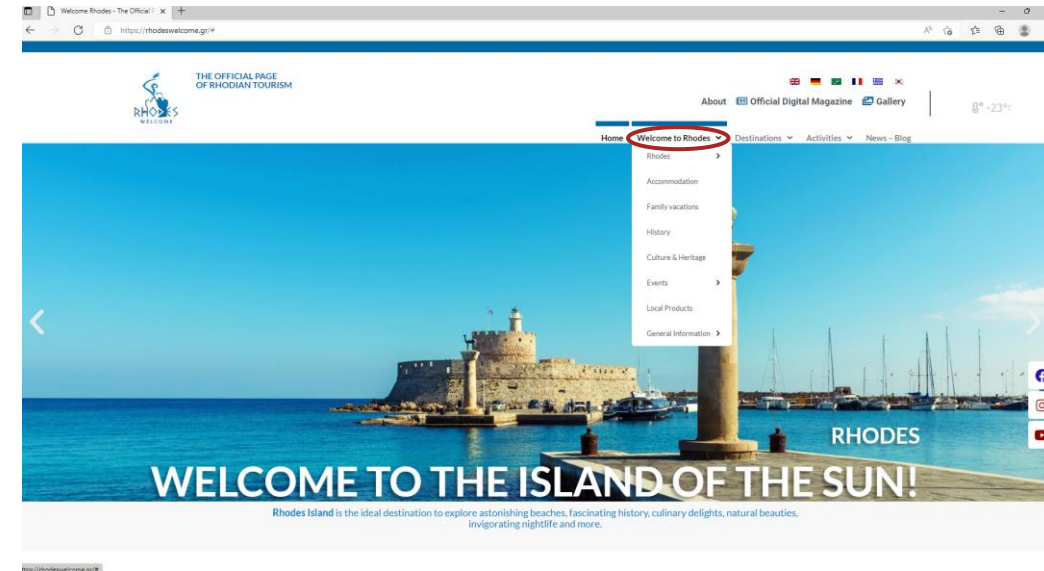
Στην ιστοσελίδα Rethymno Guide (www.rethymno.guide), επιλέγοντας αρχικά «Plan your visit» και στη συνέχεια «Accessibility», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην πόλη του Ρεθύμνου.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Rhodes Welcome

Στην ιστοσελίδα Rhodes Welcome (www.rhodeswelcome.gr), επιλέγοντας αρχικά «Welcome to Rhodes», στη συνέχεια «General Information» και μετά «Accessibility», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην πόλη της Ρόδου.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Κομοτηνή

- ✓ Το 2002 ιδρύθηκε ο Σύλλογος Ατόμων με Κινητικά Προβλήματα και Φίλων Ν.Ροδόπης «Περπατώ», με ιδρυτικό μέλος τον Αλέξανδρο Ταξιλάρη.

- ✓ Από το 2002 και σταδιακά κατασκευάστηκαν οι πρώτες 800 αναπηρικές ράμπες στα κεντρικά σημεία της Κομοτηνής. Αυτό έδωσε ώθηση στο να γίνουν και άλλες ενέργειες. Δημόσιες υπηρεσίες και σχολεία απέκτησαν ράμπες και θέσεις στάθμευσης για ΑμεΑ. Επίσης, επιχειρήσεις cafe, εστιατόρια και ξενοδοχεία συνειδητοποίησαν ότι είχαν μόνο να κερδίσουν με το να μετατρέψουν τους χώρους τους σε προσβάσιμους.



- ✓ Επίσης, ο Δήμος Κομοτηνής έχει αναπτύξει συνεργασία με το Αστικό ΚΤΕΛ Κομοτηνής προκειμένου να καταστεί η μετακίνηση με την δημοτική συγκοινωνία προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρία.



- ✓ Το 2021 στα Ευρωπαϊκά Βραβεία Προσβάσιμων Πόλεων (**Access City Award**) η Κομοτηνή έλαβε ειδική μνεία ως «η πόλη που αντιμετώπισε την προσβασιμότητα σαν ευκαιρία».

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

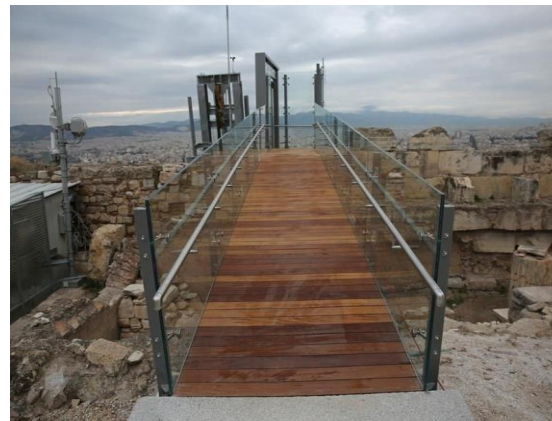
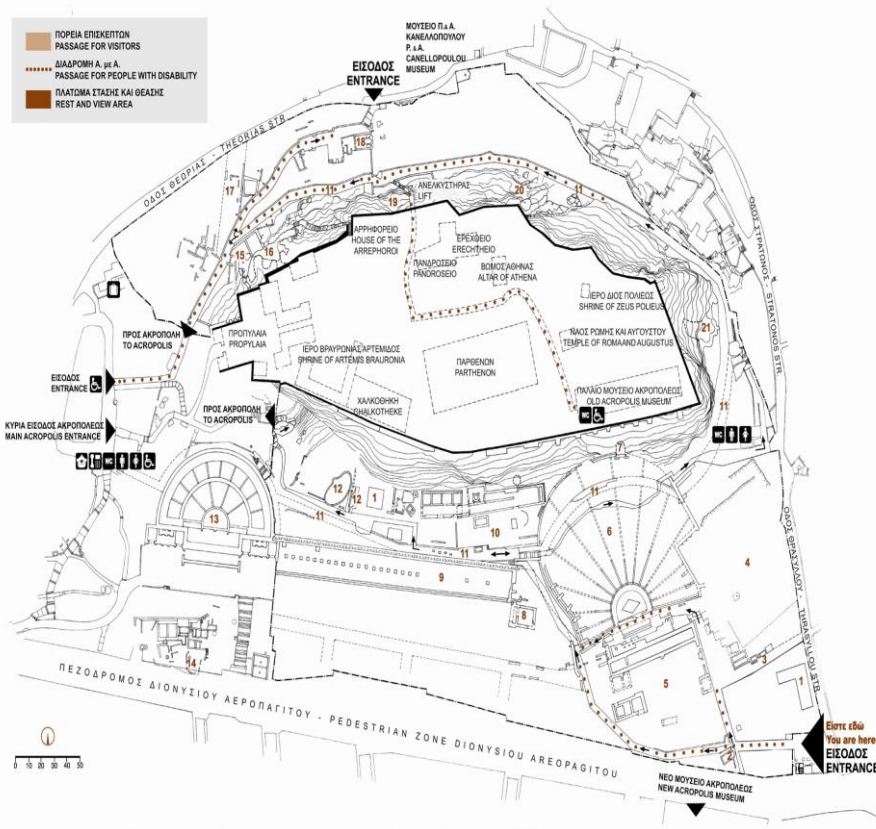
Κομοτηνή

- ✓ Ο Δήμος Κομοτηνής διαθέτει μια μεγάλη ακτογραμμή που συνδυάζει παραλίες καθώς και τουριστικές υποδομές αναψυχής και ψυχαγωγίας για όλους. Υπάρχουν 3 παραλίες που είναι πλήρως προσβάσιμες τόσο για άτομα με κινητικές αναπηρίες όσο και για εκείνα με προβλήματα όρασης και ακοής. Πιο συγκεκριμένα έχουν εγκατασταθεί ειδικοί διάδρομοι πρόσβασης στη θάλασσα σε ελεγχόμενα σημεία της ακτογραμμής, μηχανισμοί με ηχητική σήμανση και πλωτά μέσα εισόδου στη θάλασσα για μπάνιο ατόμων με αναπηρίες όρασης, ενώ στα ίδια σημεία υπάρχουν και οι κατάλληλες υποδομές για ανάπηρα άτομα (τουαλέτες, ντουζιέρες, κλπ).
- ✓ Επίσης, εντός του οικισμού Φαναρίου έχει εγκατασταθεί το μηχάνημα sea trac, που λειτουργεί σαν βοηθητικός εξοπλισμός, για να δώσει σε άτομα με περιορισμένη κινητικότητα την δυνατότητα να απολαύσουν μια απλή δραστηριότητα όπως το κολύμπι χωρίς καμία άλλη βοήθεια.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Ακρόπολη Αθηνών

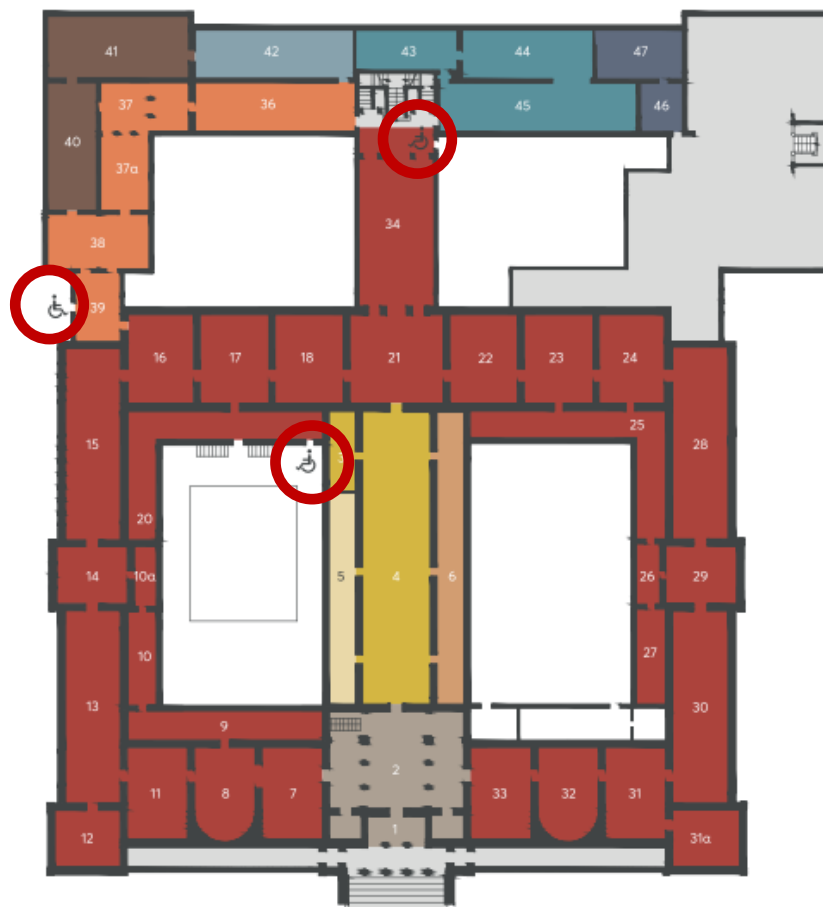


Η Ακρόπολη Αθηνών είναι πλήρως προσβάσιμη για άτομα με δυσκολία στην κίνηση καθώς διαθέτει ανελκυστήρα πλαγιάς και ειδικά διαμορφωμένες διαδρομές.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

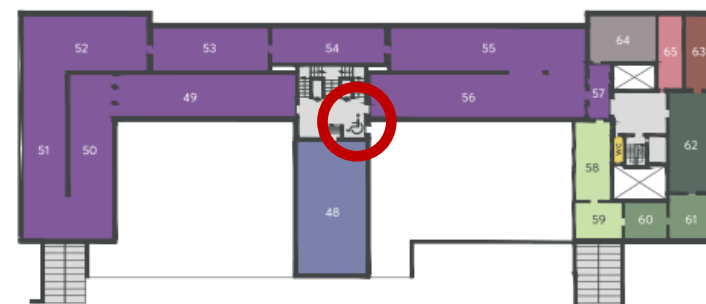
Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο Αθήνας

ΙΣΟΓΕΙΟ
GROUND FLOOR



Είσοδος μουσείου

1ος ΟΡΟΦΟΣ
1st FLOOR

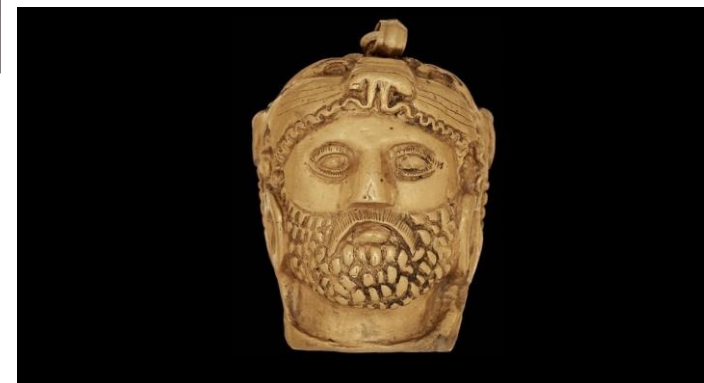


- ✓ Το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο διαθέτει ξεχωριστή είσοδο για ΑμεΑ από την πλευρά της οδού Βασ. Ηρακλείου, η πρόσβαση στην οποία γίνεται είτε μέσω ράμπας από την κύρια όψη του Μουσείου είτε απευθείας από το πεζοδρόμιο της Βασ. Ηρακλείου (βλ. κάτοψη μουσείου στον Χάρτη Εσωτερικών Χώρων).
- ✓ Επίσης, στο υπόγειο επίπεδο υπάρχει WC για ΑμεΑ με όλη την κατάλληλη υποδομή. Για την πρόσβαση τόσο στο υπόγειο επίπεδο όσο και στον πρώτο όροφο, υπάρχουν ανελκυστήρες.
- ✓ Σε ό,τι αφορά τα άτομα με ολική ή μερική απώλεια όρασης, διατίθεται κατάλογος (κατόπιν ζήτησης) των 20 εκθεμάτων της Συλλογής Γλυπτών που μπορούν να αγγίξουν.
- ✓ Τέλος, υπάρχουν οργανωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και υπηρεσίες για ομάδες ατόμων με ολική ή μερική απώλεια όρασης (απτικές θεματικές περιηγήσεις και εργαστήρια), με κώφωση και με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, τα οποία υλοποιούν αρχαιολόγοι του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου.

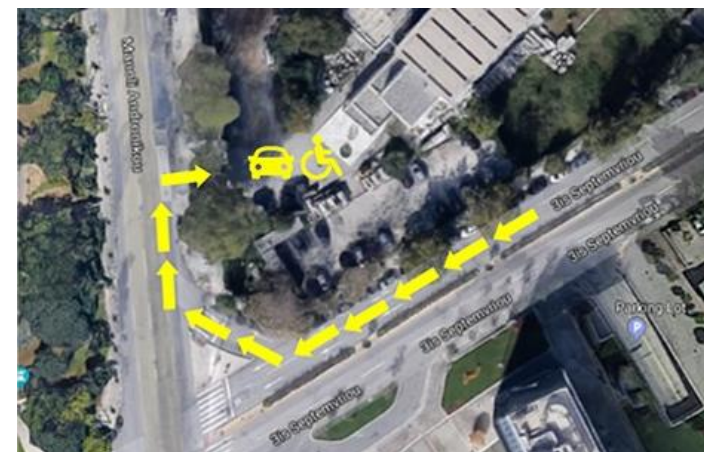
Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης

- ✓ Το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης διαθέτει ράμπα αναπήρων και η πόρτα έχει επαρκές άνοιγμα για την εξυπηρέτηση και των ατόμων με κινητικές δυσκολίες.
- ✓ Οι εκθεσιακοί χώροι αναπτύσσονται σε δύο επίπεδα και η κίνηση σε αυτά επιτυγχάνεται με κλίμακες, ειδικά αναβατόρια και ανελκυστήρες με προδιαγραφές για αμαξίδια. Το μουσείο διαθέτει αμαξίδιο σε περίπτωση που ζητηθεί. Στα κλιμακοστάσια και στις ράμπες υπάρχουν χειρολισθήρες.
- ✓ Για επισκέπτες με προβλήματα ακοής ή όρασης, υπάρχει δυνατότητα απτικής περιήγησης.
- ✓ Επίσης, υπάρχουν χώροι υγιεινής με ειδικές προδιαγραφές (WC ΑμεΑ), οι οποίοι καλύπτουν όλους τους χώρους του κτιριακού συγκροτήματος.
- ✓ Το μουσείο διαθέτει αναψυκτήριο προσβάσιμο με ράμπα. Επίσης, διαθέτει θέση οχήματος ΑμεΑ όπου μπορεί να σταθμεύσει στο πάρκινγκ του Μουσείου.



Στην ιστοσελίδα του μουσείου υπάρχει χάρτης με την διαδρομή που πρέπει να ακολουθήσει το άτομο με αναπηρικό αμαξίδιο από τη θέση στάθμευσης μέχρι την είσοδο του μουσείου.



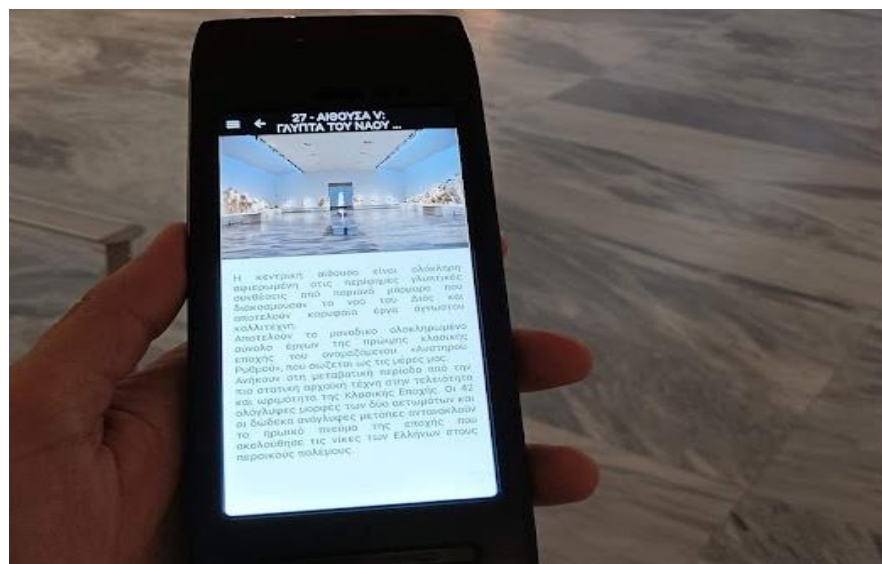
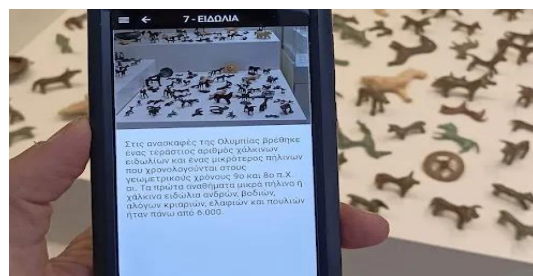
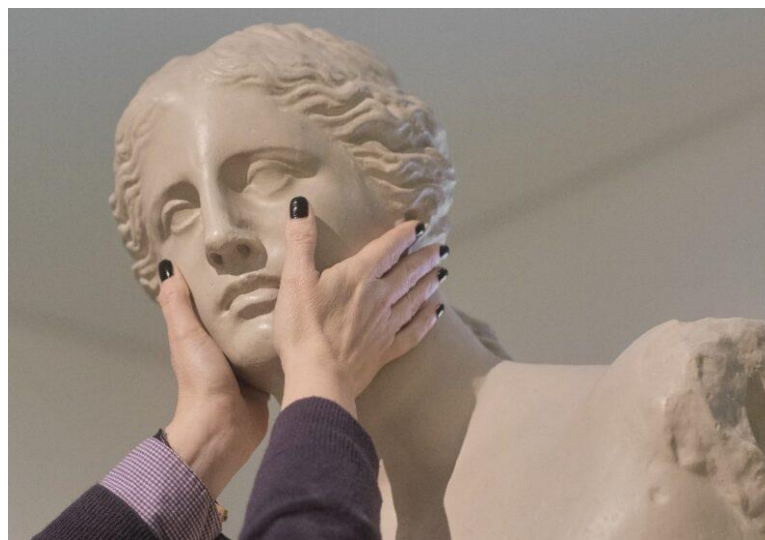
Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Για άτομα με προβλήματα όρασης: Μουσείο Αφής – Μουσείο Αρχαίας Ολυμπίας

Το Μουσείο Αφής του Φάρου Τυφλών της Ελλάδος είναι το πρώτο στην Ελλάδα και ένα από τα 5 μουσεία του είδους του στον κόσμο. Προσφέρει την ισότιμη δυνατότητα στους τυφλούς ή μερικώς βλέποντες επισκέπτες, όλων των ηλικιών, για επαφή με τον πλούτο της Ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς, μέσω της αίσθησης της αφής.

Κείμενα σε:

- ✓ Γραφή βλεπόντων
- ✓ Μεγεθυμένα γράμματα για τους μερικώς βλέποντες
- ✓ Ανάγλυφη γραφή Braille.



Το 2021 στο Αρχαιολογικό Μουσείο Ολυμπίας ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του έργου της ψηφιακής ξενάγησης με φορητές συσκευές σε νοηματική γλώσσα και η εφαρμογή είναι πλέον διαθέσιμη στους επισκέπτες με προβλήματα ακοής.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Για άτομα με προβλήματα ακοής & όρασης: Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης

- ✓ Το 2022 ξεκίνησε το πρόγραμμα "ΣΕ ΕΠΑΦΗ" για να δώσει τη δυνατότητα σε άτομα με αισθητηριακή αναπηρία (οπτική και ακουστική βλάβη) να έχουν πρόσβαση στη μόνιμη έκθεση της Κυκλαδικής Τέχνης. Σχεδιάστηκε σε συνεργασία με την ΑΜΚΕ «Με Άλλα Μάτια» και την HandsUp - πρακτορείο διερμηνέων νοηματικής γλώσσας στην Ελλάδα.
- ✓ Το μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης με την υποστήριξη του Ιδρύματος Αντώνιος & Ιωάννης Αγγελικούσης προσφέρει την πρώτη μέρα κάθε μήνα ξεναγήσεις στην νοηματική γλώσσα στη μόνιμη έκθεση του μουσείου. Από την Πέμπτη 6 Οκτωβρίου 2022, κωφά και βαρήκοα άτομα μπορούν να παρακολουθούν ξεναγήσεις στην Ελληνική νοηματική γλώσσα μια φορά το μήνα, στη μόνιμη έκθεση του Μουσείου. Οι μηνιαίες ξεναγήσεις έχουν διαφορετική θεματική ενότητα κάθε φορά και θα πραγματοποιούνται την πρώτη Πέμπτη του μήνα στις 18:00.



Η ξενάγηση περιλαμβάνει:

- ✓ Θεματική διαδρομή και νέα κινητή προθήκη ξενάγησης για άτομα με προβλήματα όρασης, η οποία αποτελείται από θήκες με κάτοψη της αίθουσας, απτικούς χάρτες της Ελλάδας και των Κυκλάδων και αντίγραφα εκθεμάτων που είναι κατασκευασμένα από μάρμαρο ή ρητίνη.
- ✓ Την πολυαισθητηριακή μουσειοσκευή, η οποία περιέχει ένα βιβλίο με πληροφορίες σε γραφή Braille και μεγαλογράμματη γραφή, έναν κεντημένο χάρτη, έναν απτικό χάρτη νερού, πέτρες, κλωστές, θραύσματα από αντίγραφα ειδωλίων και μαρμάρινα αντίγραφα ειδωλίων.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

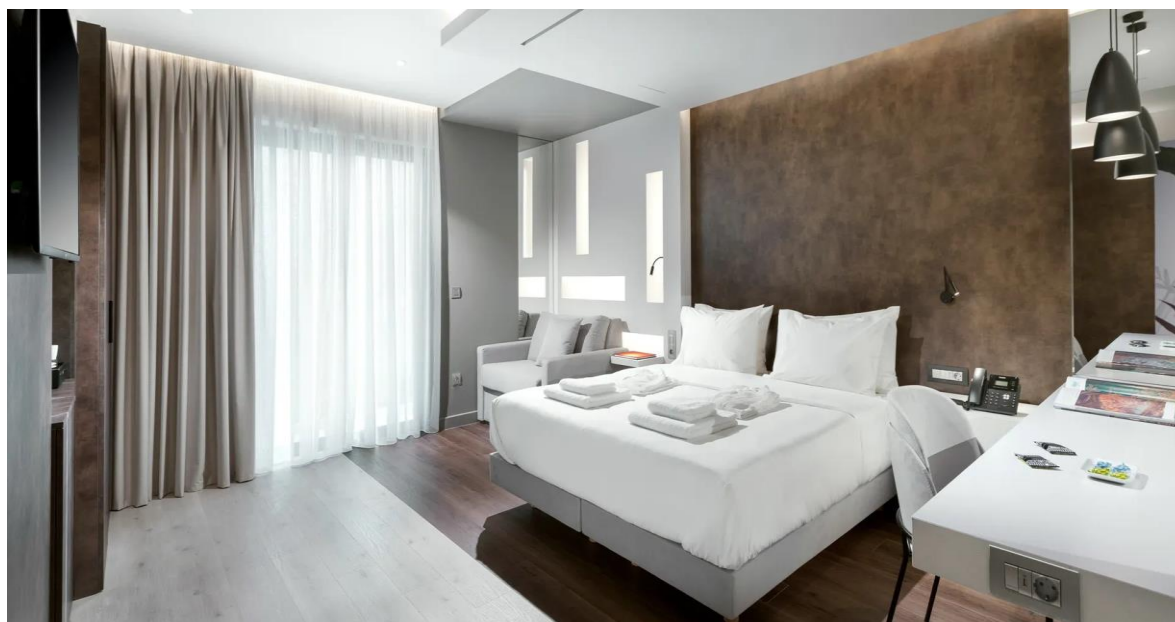
Για άτομα με προβλήματα ακοής: Θέατρα



- ✓ Στο αρχαίο θέατρο Επιδαύρου υποστηρίζεται σταθερά η χρήση υπέρτιτλων σε αγγλικά και ελληνικά.
- ✓ Επίσης, το Μεγάλο Παλλάς και το Εθνικό θέατρο υποστηρίζουν με υπέρτιτλους συγκεκριμένες παραστάσεις.
- ✓ Επίσης, από το καλοκαίρι του 2022 τα ανοιχτά θέατρα Δάσους & Γης στη Θεσσαλονίκη είναι προσβάσιμα για άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στην Ελλάδα

Προσβάσιμο δωμάτιο ξενοδοχείου της Αθήνας

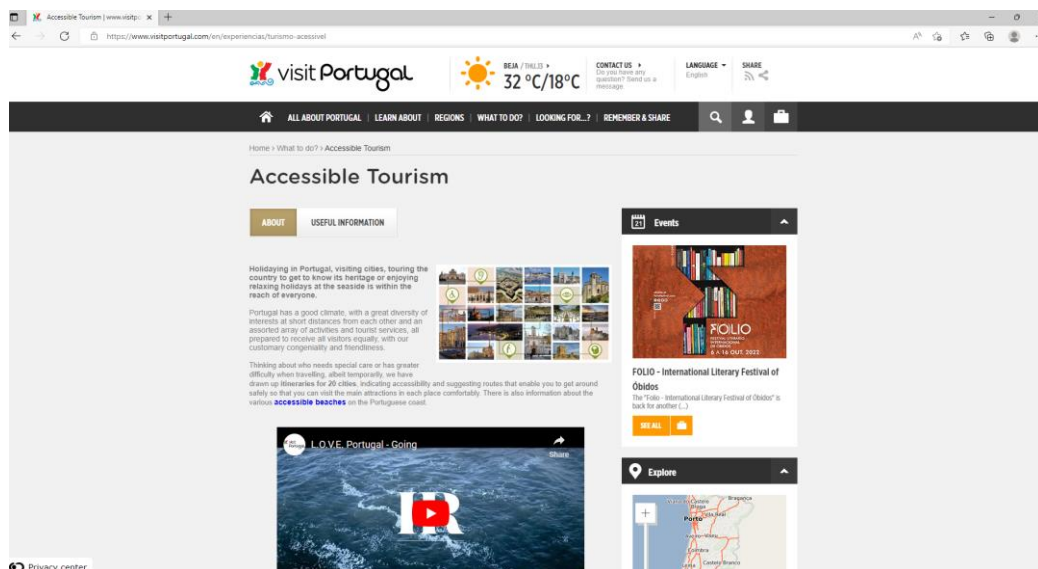
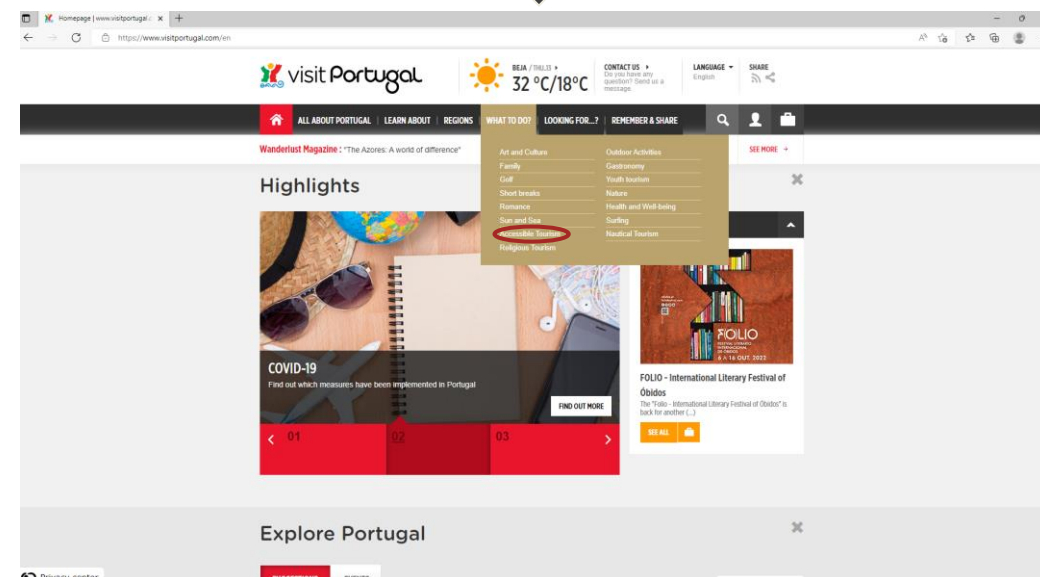
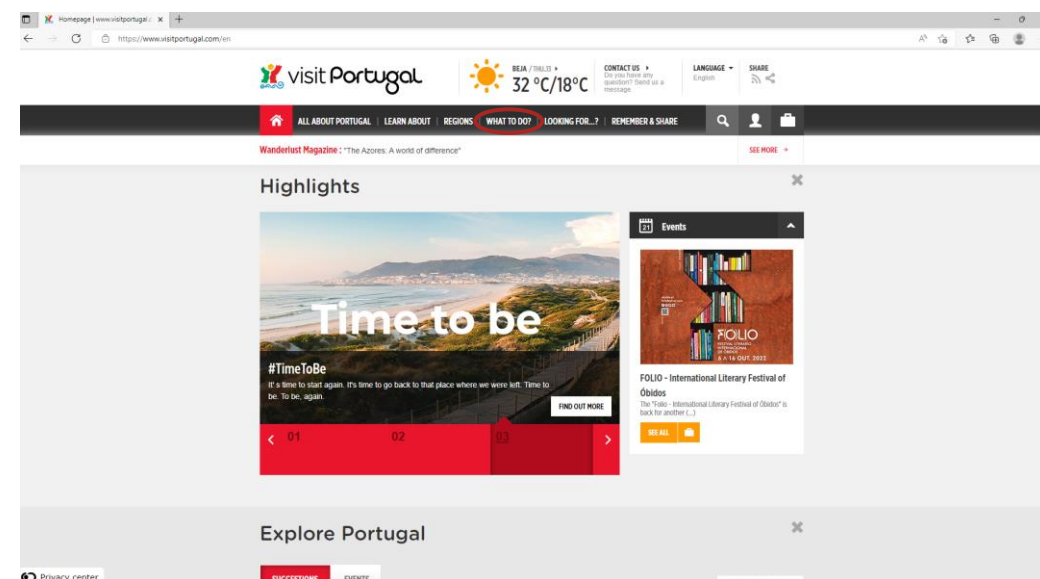


3.4 Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Visit Portugal

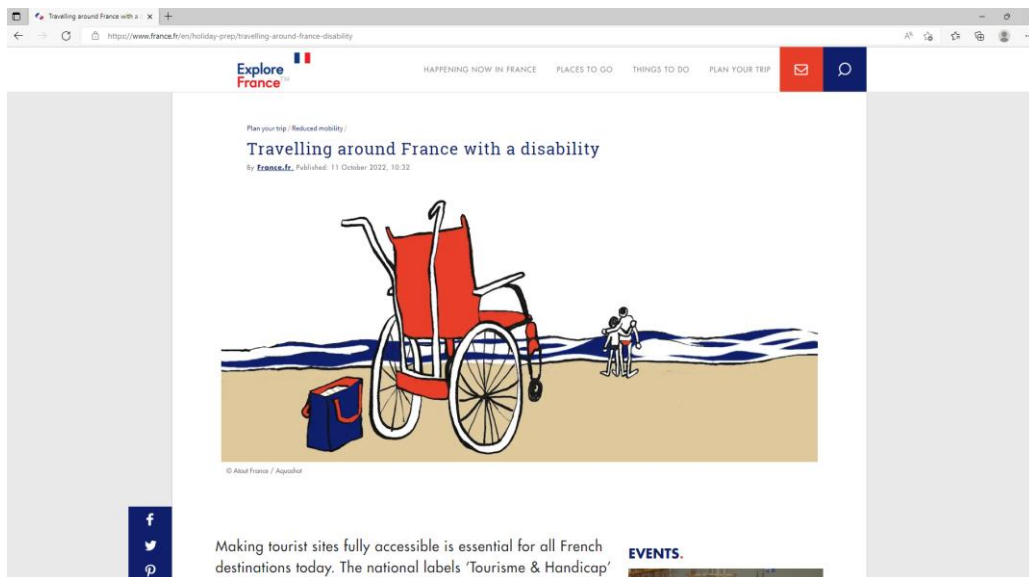
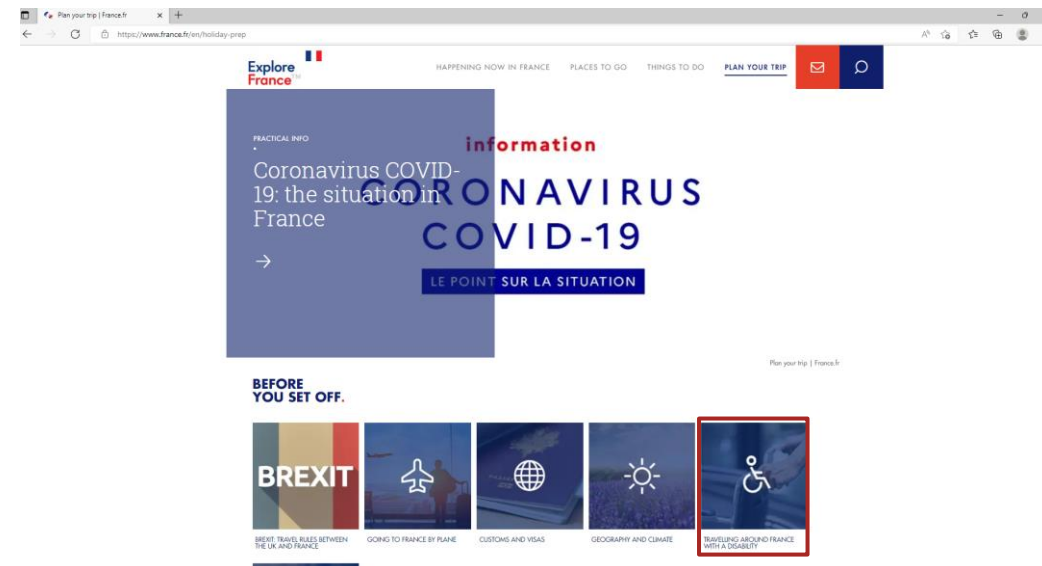
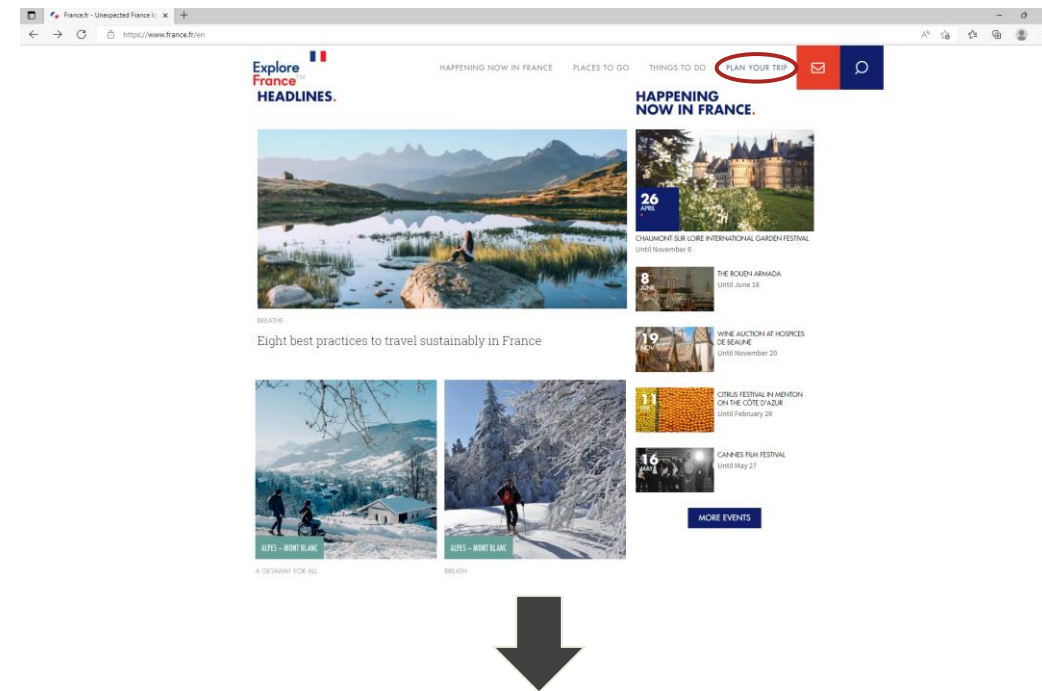
Στην ιστοσελίδα Visit Portugal (www.visitportugal.com), επιλέγοντας αρχικά «What to do?» και στη συνέχεια «Accessible Tourism», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην Πορτογαλία.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Explore France

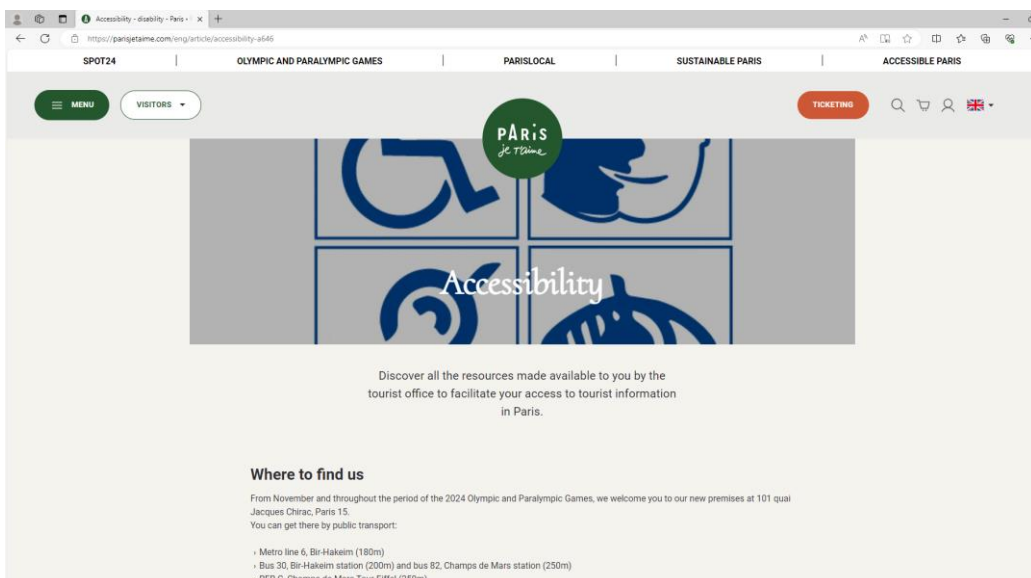
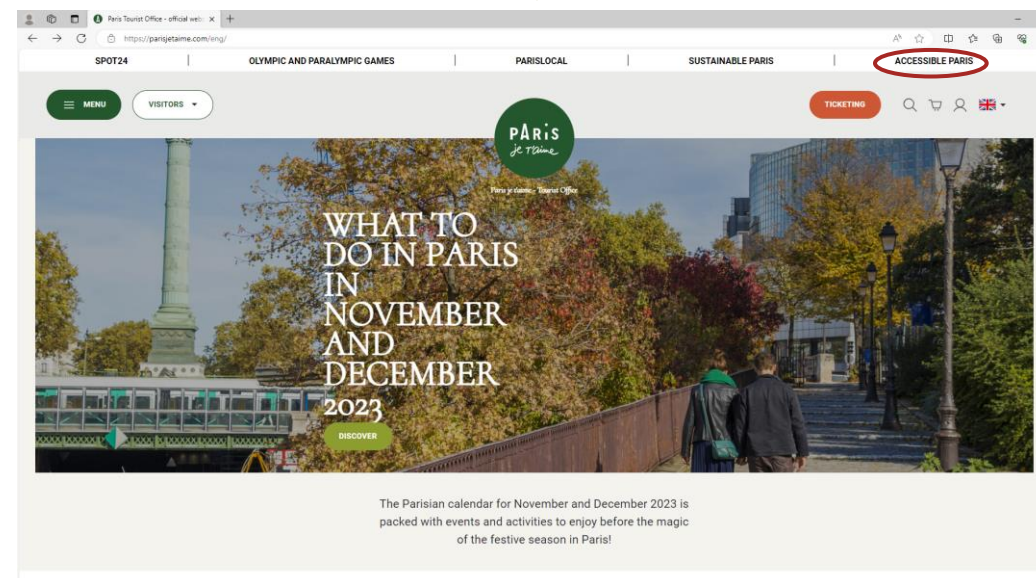
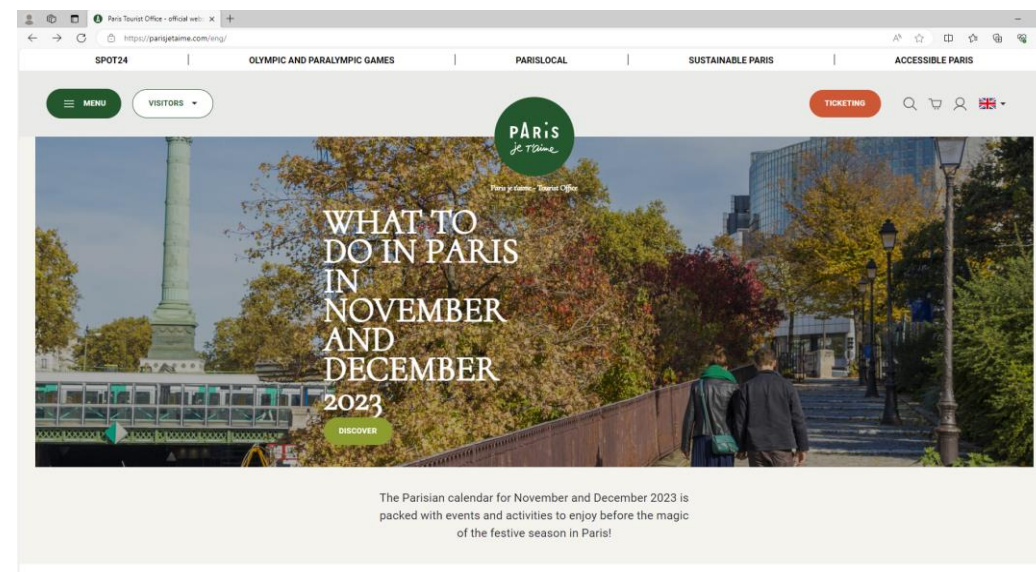
Στην ιστοσελίδα Explore France (www.france.fr), επιλέγοντας αρχικά «Plan your trip» και στη συνέχεια «Travelling around France with disability», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στη Γαλλία.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Paris je t'aime

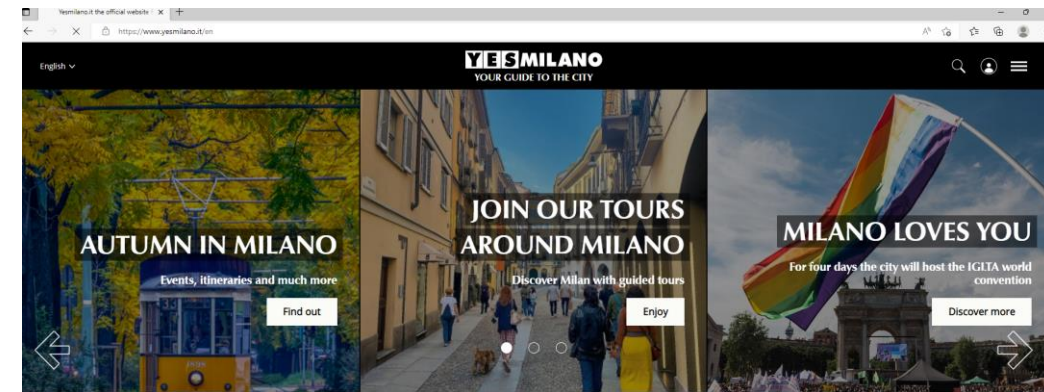
Στην ιστοσελίδα Paris je t'aime (www.parisjetaime.com), επιλέγοντας την ενότητα «Accessible Paris», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην πόλη του Παρισιού.



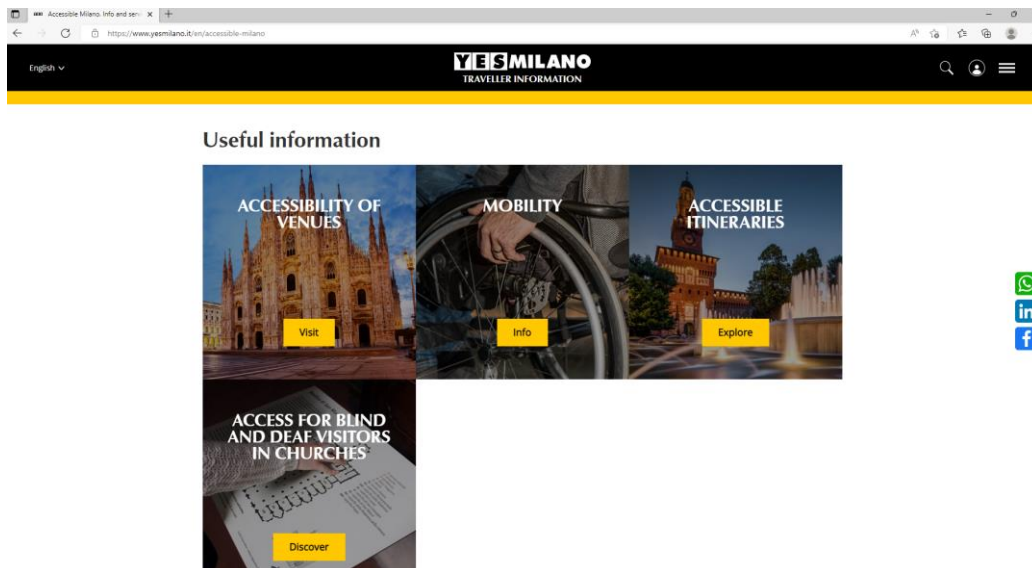
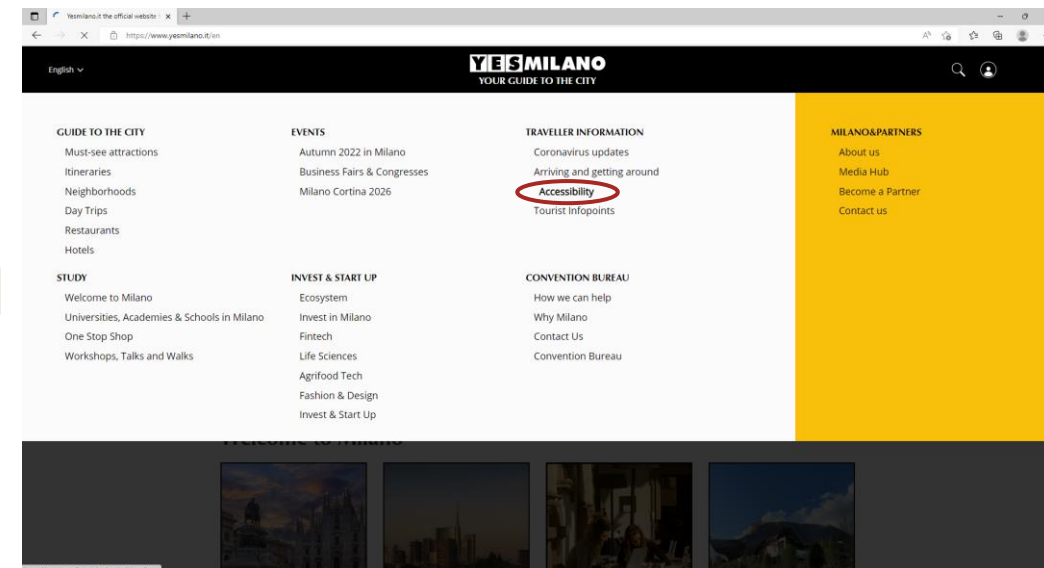
Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Yes Milano

Στην ιστοσελίδα Yes Milano (www.yesmilano.it), επιλέγοντας αρχικά το εικονίδιο του μενού και στη συνέχεια «Accessibility», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην πόλη του Μιλάνου.



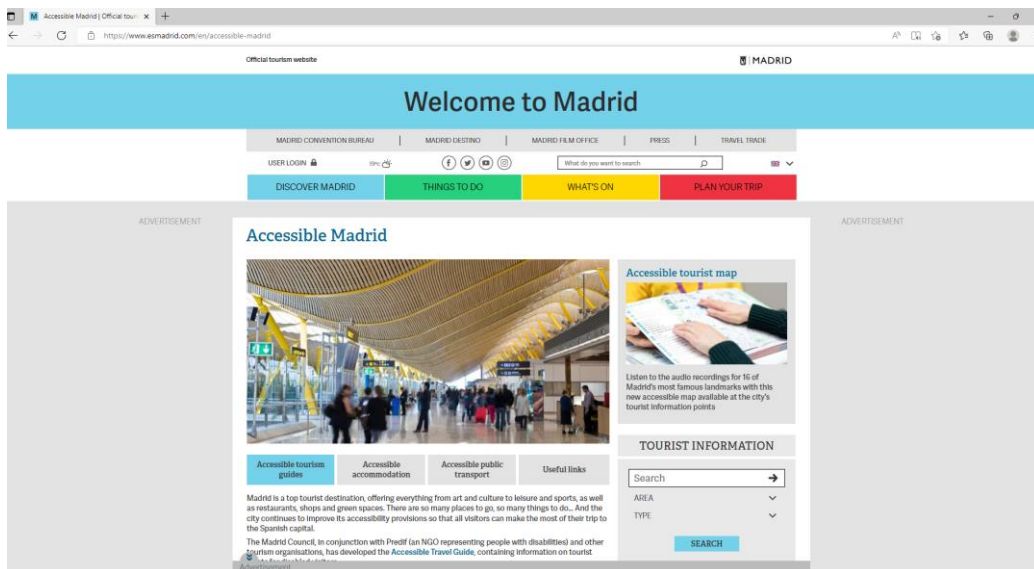
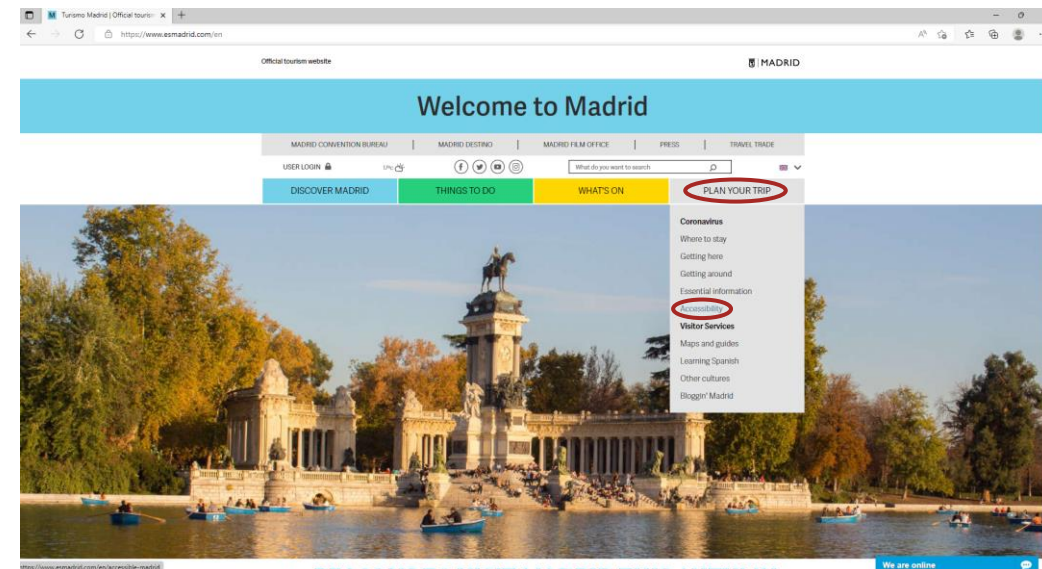
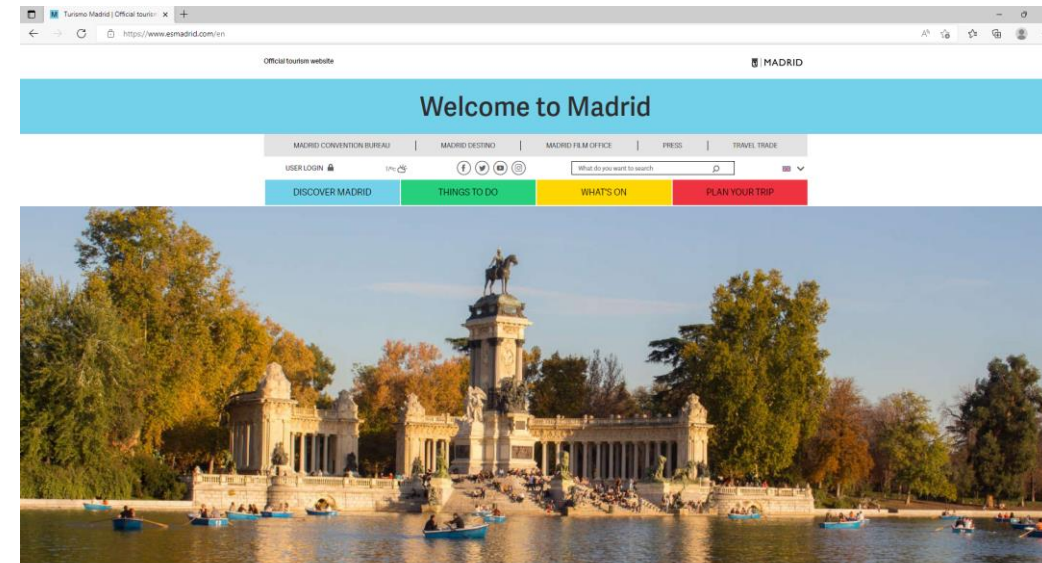
Welcome to Milano



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Turismo Madrid

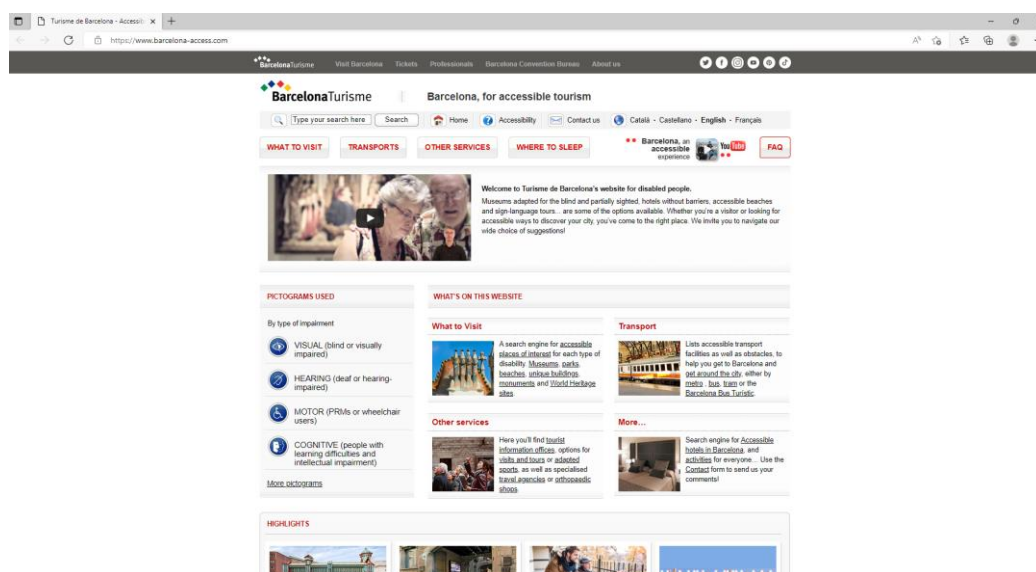
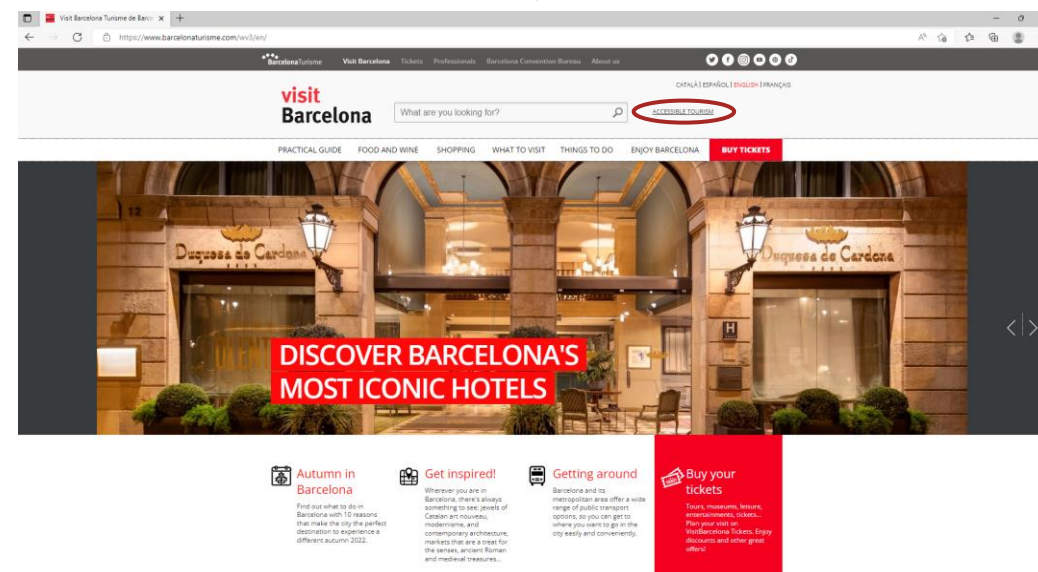
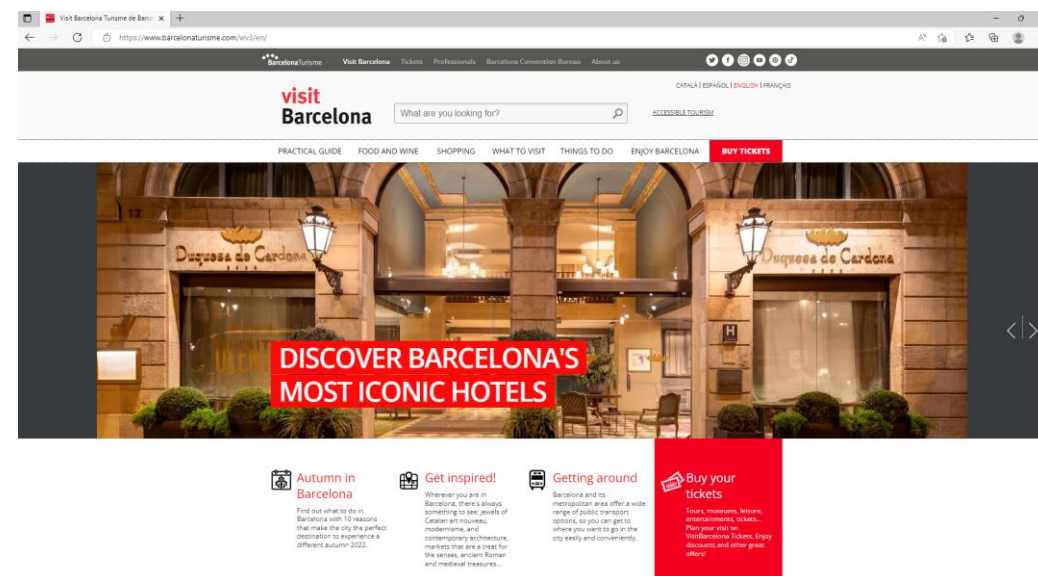
Στην ιστοσελίδα Turismo Madrid (www.esmadrid.com), επιλέγοντας αρχικά «Plan your trip» και στη συνέχεια «Accessibility», ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην πόλη της Μαδρίτης.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

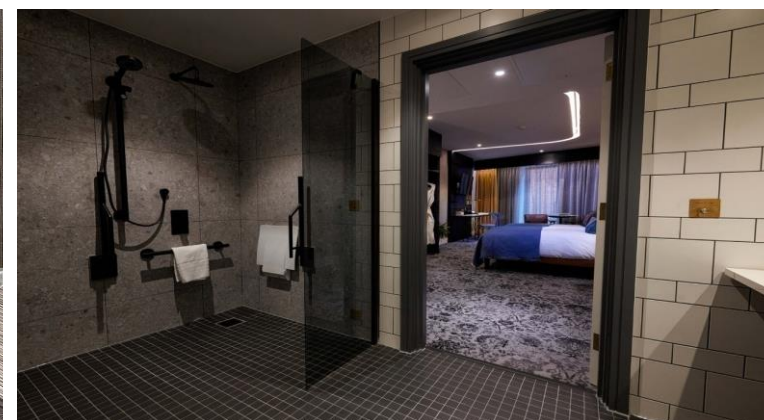
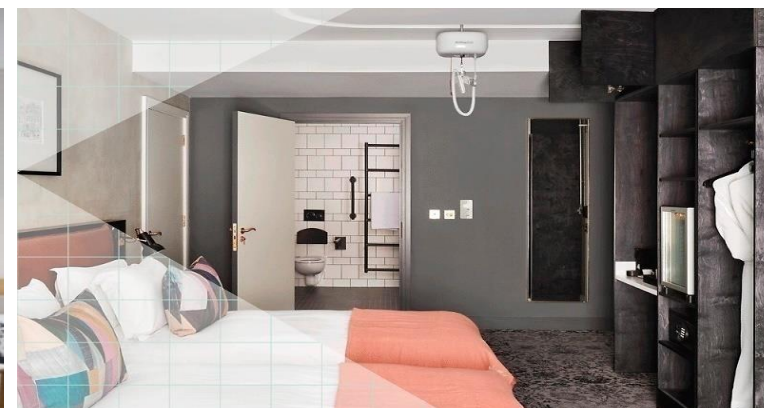
Ιστοσελίδες προώθησης προορισμών – Visit Barcelona

Στην ιστοσελίδα Visit Barcelona (www.barcelonaturisme.com), επιλέγοντας «Accessible tourism», ο χρήστης μεταφέρεται σε καινούργια ιστοσελίδα (www.barcelona-access.com) όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για την προσβασιμότητα στην πόλη της Βαρκελώνης.



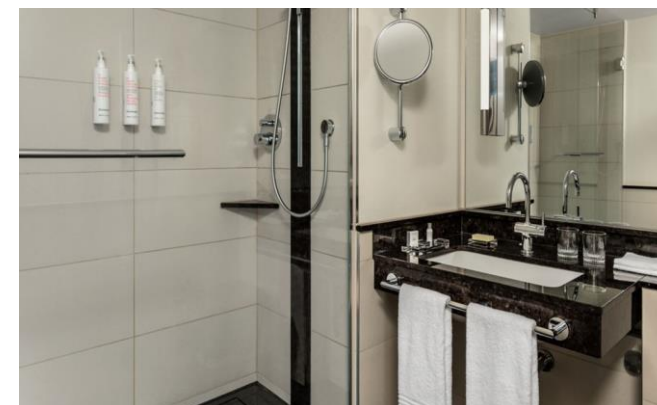
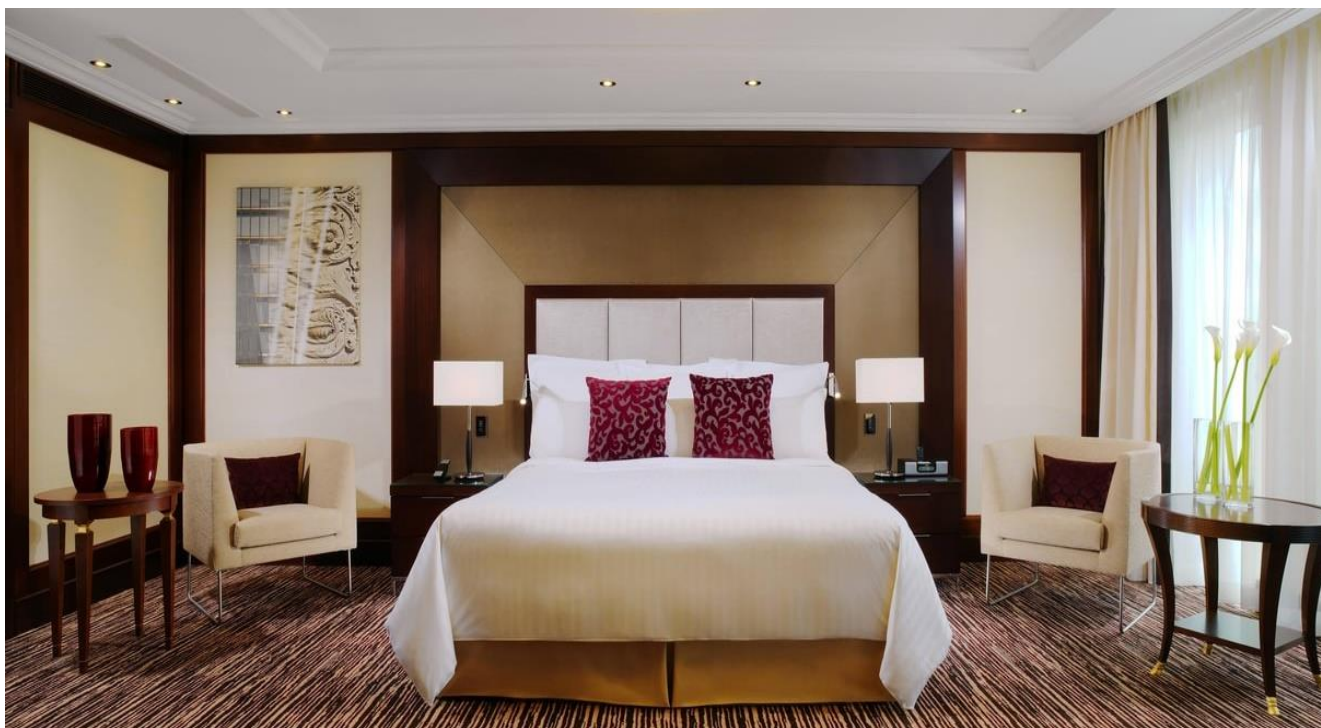
Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Προσβάσιμα δωμάτια ξενοδοχείων



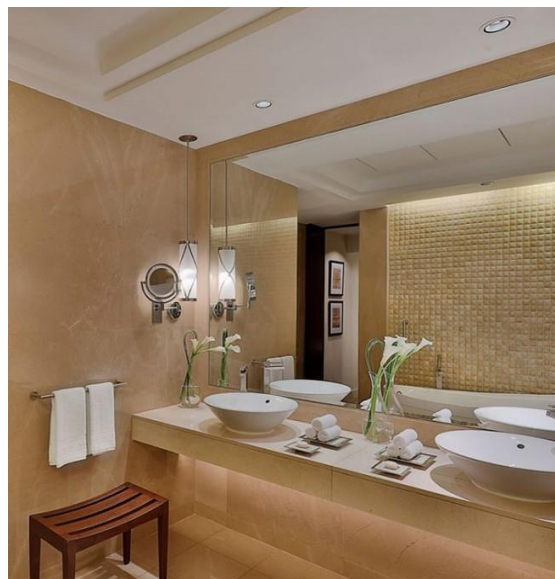
Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Προσβάσιμα δωμάτια ξενοδοχείων – διεθνές brand



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Συνδυασμός προσβασιμότητας και design στα μπάνια των ξενοδοχείων *



* Με την κατάλληλη τροποποίηση (π.χ. τοποθέτηση λαβών) είναι εφικτό να συνδυαστεί προσβασιμότητα και design στα μπάνια των ξενοδοχείων.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Προσβάσιμοι χώροι ξενοδοχείων



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Εξοπλισμός για ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν προσβάσιμα δωμάτια



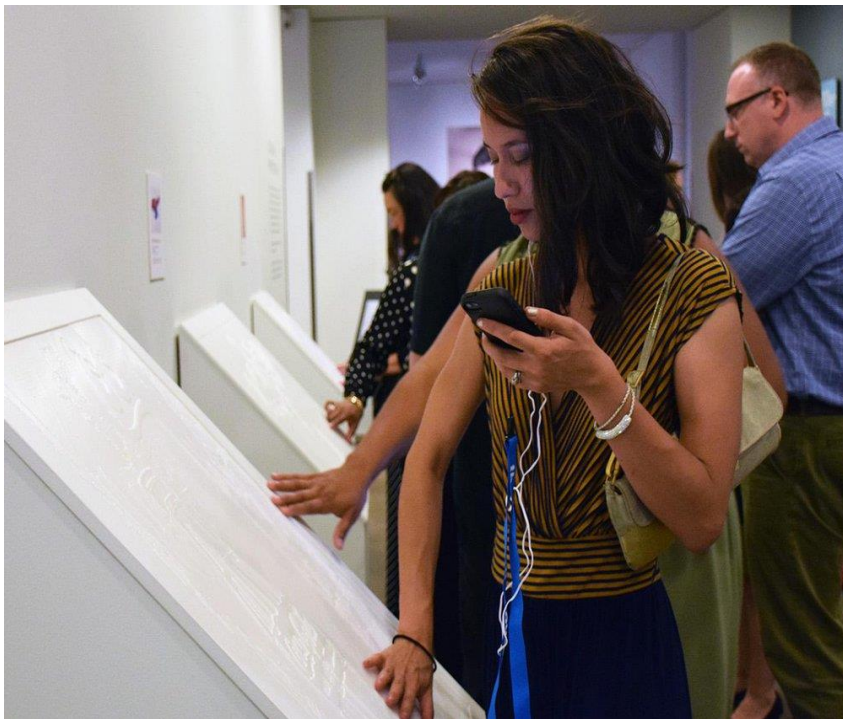
Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Για άτομα με προβλήματα κίνησης



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Για άτομα με προβλήματα όρασης



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

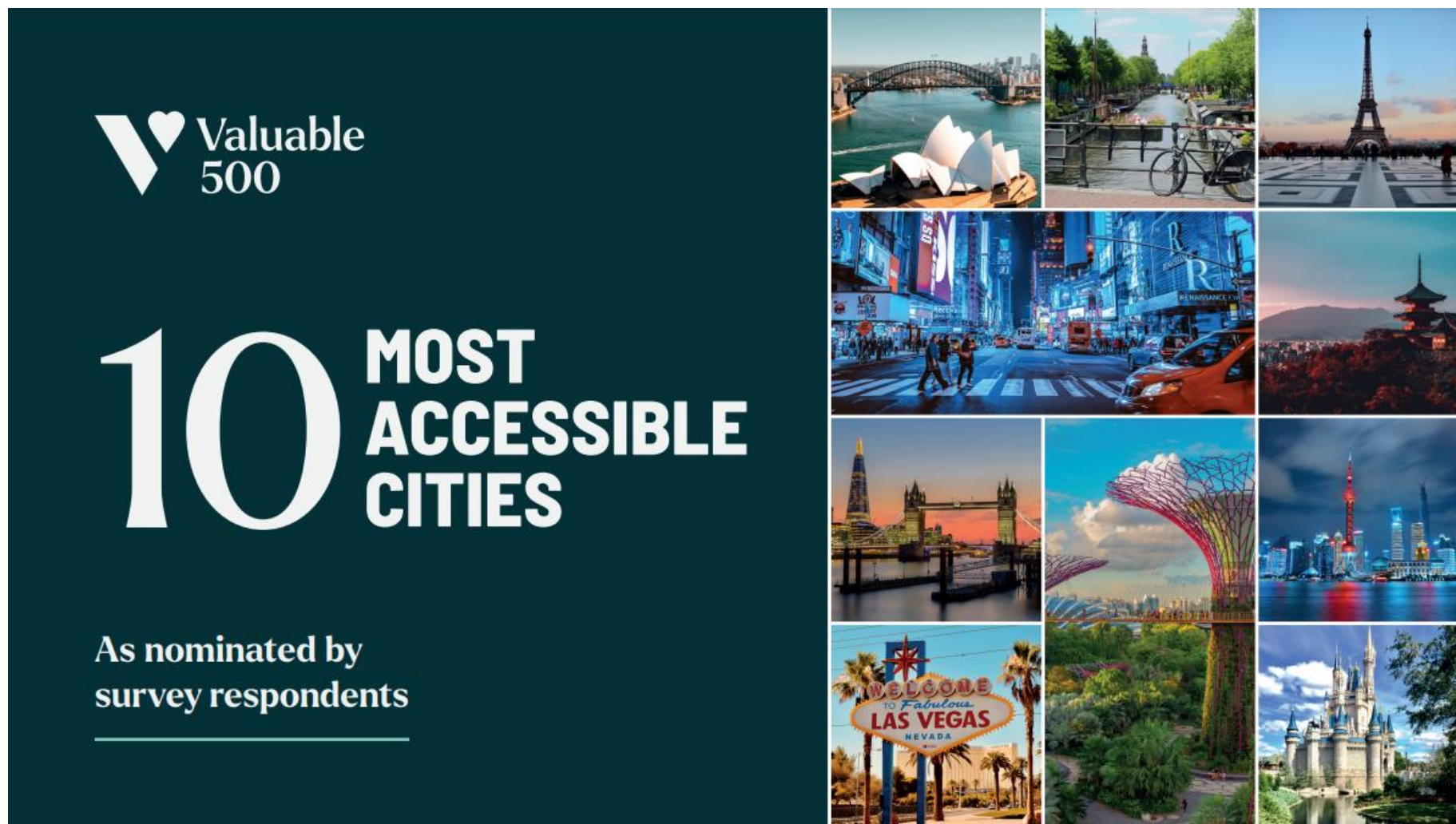
Για άτομα με προβλήματα ακοής



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Valuable 500 – οι 10 πιο προσβάσιμες πόλεις στον κόσμο

Τον Νοέμβριο του 2022, η Valuable 500, μια παγκόσμια πρωτοβουλία πολυεθνικών επιχειρήσεων με στόχο τη δημόσια δέσμευση για τη συμπερίληψη των ατόμων με αναπηρία, δημοσίευσε μια μελέτη με τις 10 πιο προσβάσιμες πόλεις στον κόσμο. Η μελέτη διεξήχθη μεταξύ 3.500 ατόμων με αναπηρία, τα οποία βαθμολόγησαν τις πόλεις με βάση τις συγκοινωνιακές συνδέσεις, την απόσταση μεταξύ των καταλυμάτων και των αξιοθέατων, τα καταστήματα, τα εστιατόρια και τη διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα.



Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Valuable 500 – οι 10 πιο προσβάσιμες πόλεις στον κόσμο

✓ **Σιγκαπούρη:**

- Η γήρανση του πληθυσμού της Σιγκαπούρης είναι η κύρια ώθηση για την προσβασιμότητά της.
- Ο κώδικας προσβασιμότητας της πόλης περιλαμβάνει κανόνες, όπως η διασφάλιση της ασφάλειας και της προσβασιμότητας των κυλιόμενων κλιμάκων και των ανελκυστήρων και η παροχή προσβάσιμων τουαλετών στο επίπεδο εισόδου όλων των κτιρίων.
- Άνω του 95% των πεζοδρομίων, των στάσεων ταξί και των στάσεων λεωφορείων στη Σιγκαπούρη είναι προσβάσιμα για ηλικιωμένους, για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων ή για άλλα άτομα με αναπηρία.

✓ **Τόκυο:**

- Το 74% των ερωτηθέντων επέλεξε το Τόκυο για τα προσβάσιμα μέσα μεταφοράς της πόλης.
- Οι οδηγοί όδευσης για άτομα με προβλήματα όρασης - που εφευρέθηκαν στην Ιαπωνία - βρίσκονται παντού στα πεζοδρόμια της πόλης.

✓ **Λας Βέγκας:**

- Ο μεγάλος αριθμός των προσβάσιμων δωματίων ξενοδοχείων στο Λας Βέγκας κάνει την πόλη μια ξεχωριστή επιλογή για ταξίδια.
- Τα καζίνο στο Λας Βέγκας διαθέτουν εκπαιδευμένο προσωπικό για να βοηθά άτομα με αναπηρίες σε τραπέζια τυχερών παιχνιδιών ή ακόμη και να τοποθετούν στοιχήματα για όσους χρειάζονται βοήθεια.

✓ **Λονδίνο:**

- Το Λονδίνο έχει επιδείξει μια ισχυρή δέσμευση στον προσβάσιμο τουρισμό. Μια έρευνα του 2018, έδειξε ότι ο προσβάσιμος τουρισμός συνεισέφερε περισσότερα από 17 δισεκατομμύρια δολάρια στην τουριστική βιομηχανία της Αγγλίας.
- Το 57% των ερωτηθέντων επέλεξαν το Λονδίνο λόγω των προσβάσιμων μέσων μαζικής μεταφοράς.

✓ **Άμστερνταμ:**

- Το πλεονέκτημα του Άμστερνταμ έναντι άλλων πόλεων είναι το δίκτυο ποδηλατοδρόμων μήκους 400 χιλιομέτρων, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων για την ομαλή μετακίνησή τους. Σε μια από τις πιο φιλικές προς το ποδήλατο πόλεις στον κόσμο, είναι ακόμη δυνατό να νοικιάσει κάποιος προσαρμοσμένα ποδήλατα - συμπεριλαμβανομένων εκείνων που μπορούν να ενσωματώσουν αναπηρικό αμαξίδιο.
- Σχεδόν όλα τα τουριστικά αξιοθέατα της πόλης είναι προσβάσιμα.

Παραδείγματα καλών πρακτικών στο εξωτερικό

Valuable 500 – οι 10 πιο προσβάσιμες πόλεις στον κόσμο

✓ **Νέα Υόρκη:**

- Η πόλη της Νέας Υόρκης σημείωσε την υψηλότερη βαθμολογία όσον αφορά την παροχή επαρκών πληροφοριών, οι οποίες επιτρέπουν στα άτομα με αναπηρία να προγραμματίσουν το ταξίδι τους και να αποφύγουν δυσάρεστες καταστάσεις.
- Ο επίσημος οδηγός για την πόλη της Νέας Υόρκης διαθέτει μια σελίδα προσβασιμότητας που φιλοξενεί αναλυτικά άρθρα σχετικά με διάφορες πτυχές της προσβασιμότητας στην πόλη, καθώς και προσβάσιμους οδηγούς για μερικά από τα πιο σημαντικά τουριστικά αξιοθέατα. Υπάρχει επίσης μια βάση δεδομένων με δυνατότητα αναζήτησης και φιλτραρίσματος με 1.500 σημεία ενδιαφέροντος - συμπεριλαμβανομένων τουριστικών αξιοθέατων, μουσείων, γκαλερί, ξενοδοχείων και εστιατορίων - που παρέχει βασικές πληροφορίες προσβασιμότητας.

✓ **Ορλάντο:**

- Το Ορλάντο είναι γνωστό ότι φιλοξενεί εμβληματικά θεματικά πάρκα όπως το Walt Disney World, το SeaWorld και τα Universal Studios Florida. Όλα τα θεματικά πάρκα προσφέρουν καταλύματα, αλλά και άλλα οφέλη στα άτομα με αναπηρία, όπως μέτρα αποφυγής αναμονής.
- Από αυτούς που επέλεξαν το Ορλάντο, το 48% το επέλεξε για τη μεγάλη ποικιλία προσβάσιμων καταλυμάτων.

✓ **Σανγκάη:**

- Τα πεζοδρόμια της Σανγκάης είναι σύγχρονα, βρίσκονται σε πολύ καλή κατάσταση ενώ διαθέτουν και αρκετές ράμπες.
- Η πόλη διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο μετρό στον κόσμο, το οποίο είναι πλήρως προσβάσιμο σε χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Το 39% των ερωτηθέντων που επέλεξαν τη Σανγκάη το έκαναν λόγω των προσβάσιμων μέσων μαζικής μεταφοράς.

✓ **Παρίσι:**

- Το Παρίσι είναι η διοργανώτρια πόλη των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων του 2024, γεγονός που του έχει δώσει περαιτέρω ώθηση να είναι πιο προσβάσιμο. Ενόψει των αγώνων του 2024, η πόλη δημιουργεί 15 προσβάσιμες πιλοτικές περιοχές γύρω από τους Ολυμπιακούς και Παραολυμπιακούς χώρους, ενισχύοντας την πρόσβαση σε δημόσιους χώρους, ξενοδοχεία, υπηρεσίες, καταστήματα κλπ.
- Η είσοδος σε πολλά από τα μουσεία της πόλης δεν είναι μόνο δωρεάν για τα άτομα με αναπηρία, αλλά μπορούν επίσης να παρακάμψουν και τις ουρές.

✓ **Σίδνεϋ:**

- Το Σίδνεϋ βαθμολογήθηκε υψηλά στην παροχή πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των αξιοθέατων του Σίδνεϋ είναι προσβάσιμα με αναπηρικά αμαξίδια.
- Όλα τα νέα και ανακαινισμένα κτίρια στην πόλη έχουν υποχρεωθεί από το νόμο να φροντίζουν για την πρόσβαση αναπηρικών αμαξιδίων.

4 Προτάσεις

Η συμπερίληψη απαιτεί πολλή προσπάθεια ανεξάρτητα από το περιβάλλον. Οι άνθρωποι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να αποδέχονται και να αγκαλιάζουν τους άλλους και θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις δικές τους προκαταλήψεις - συνειδητές και ασυνειδητές - και να προσπαθούν να τις ξεπεράσουν. Συχνά, δεν συνειδητοποιούμε τη συμπεριφορά μας και πώς αυτή δημιουργεί αποκλεισμό. Οι κοινωνίες ολόένα και περισσότερο διαφοροποιούνται και το ίδιο συμβαίνει με τους τουρίστες που ταξιδεύουν σε όλο τον κόσμο.

Η πρόσβαση στις υποδομές είναι σημαντική, αλλά δεν διασφαλίζει την ένταξη και την αίσθηση του ανήκειν. Εξαιτίας της συμπεριφοράς, της στάσης και της προκατάληψης πολλοί άνθρωποι μπορεί να αισθάνονται ακόμα αποκλεισμένοι.

Υπό αυτό το πρίσμα, προτείνονται τα ακόλουθα:

1. Ευαισθητοποίηση της κοινωνίας

Οι επιχειρήσεις με τα αναγνωρισμένα brands και οι δημόσιες αρχές θα πρέπει να αναπτύξουν περαιτέρω πρωτοβουλίες για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την συμπερίληψη. Η εκπαίδευση διαδραματίζει βασικό ρόλο. Η ΔΙΣ πρέπει να γίνει πιο ορατή και να αποκτήσει εντονότερη παρουσία στα μέσα ενημέρωσης, στους οργανισμούς, στην κοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της τουριστικής βιομηχανίας. Όταν οι προαναφερόμενοι φορείς αποδεχτούν τις διαφορετικές ομάδες ανθρώπων θα είναι σε θέση να προβλέψουν τις αλλαγές στις ανάγκες και τα πρότυπα των ταξιδιωτών. Συνεπώς νέα προϊόντα και υπηρεσίες είναι δυνατό να δημιουργηθούν. Οι νέες γενιές πιέζουν ήδη για μια νέα κατεύθυνση πραγματοποιώντας αντίστοιχες επιλογές. Η ΔΙΣ δεν είναι θέμα ορθής πολιτικής ή ποσοστών.

2. Προσβάσιμοι δημόσιοι χώροι

Όπου είναι εφικτό, να γίνουν οι δημόσιοι χώροι προσβάσιμοι βάσει σαφώς καθορισμένων κριτηρίων, που θα αναπτυχθούν κατόπιν διαβούλευσης με τους φορείς που εμπλέκονται. Το Υπουργείο Πολιτισμού ανέφερε ότι παρά την ύπαρξη κριτηρίων στο νόμο Ν. 4067/12 (ΦΕΚ Α'79) χρειάζεται οι υφιστάμενες διευκολύνσεις να συμμορφωθούν με τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Οι δημόσιοι χώροι θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν αξιοθέατα όπως μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία, θρησκευτικούς χώρους όπως εκκλησίες, μοναστήρια, χώρους αναψυχής και εκδηλώσεων όπως κινηματογράφου, θέατρα, εμπορικές εκθέσεις και συνεδριακά κέντρα, κήπους, πάρκα και ζωολογικούς κήπους, μονοπάτια πεζοπορίας και μέσα μεταφοράς όπως σιδηρόδρομοι, λεωφορεία, πλοία, αεροδρόμια, σταθμοί, ποδηλατοδρόμοι. Οι Δήμοι φέρουν ευθύνη όσον αφορά την προσβασιμότητα των πόλεων τους. Μόλις γίνουν προσβάσιμοι, οι χώροι θα πρέπει να ελέγχονται, να πιστοποιούνται και να καταχωρούνται σε μια βάση δεδομένων από ανεξάρτητο φορέα.

Όπως αναφέρθηκε, η Ελλάδα έχει ανακοινώσει ειδικό σήμα για τον τουριστικό τομέα, αλλά βρίσκεται ακόμη σε αρχικό στάδιο. Η Γερμανία ήδη διαθέτει ένα σύστημα σήμανσης σε όλη τη Γερμανία με την ονομασία «Τουρισμός για Όλους» (βλ. <https://www.inclusivegermany.com>, παράρτημα Δ 'Tourism for all: Labeling system on accessibility in Germany' και παράρτημα Ε, στο οποίο παρουσιάζεται το παράδειγμα του ξενοδοχείου Hyatt Place στο αεροδρόμιο της Φρανκφούρτης συνοπτικά).

Προτάσεις

3. Διάχυση πληροφορίας

Για τα άτομα με αναπηρία, είτε πρόκειται για κατοίκους είτε για τουρίστες, οι λεπτομερείς, αξιόπιστες και πιστοποιημένες πληροφορίες αποτελούν ουσιαστική βάση για τις ταξιδιωτικές τους αποφάσεις. Επί του παρόντος, οι πληροφορίες είναι περιορισμένες. Οι πολύγλωσσες πληροφορίες θα πρέπει να προέρχονται από την κεντρική βάση δεδομένων (βλ. πρόταση 2) με πιστοποιημένες πληροφορίες προσβασιμότητας και θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε μια συγκεκριμένη διαδικτυακή πλατφόρμα του οργανισμού που είναι υπεύθυνος για την πιστοποίηση, οπότε άλλοι οργανισμοί (εθνικές πλατφόρμες τουριστικής προώθησης, DMO, Δήμοι κ.λπ) να μπορούν να 'τραβήξουν' πληροφορίες

Η κοινοπραξία εταιρειών Deloitte – Remaco για λογαριασμό του ΙΝΣΕΤΕ έχει εκπονήσει τη μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Σχέδια Δράσης» για την ανάπτυξη των τουριστικών προϊόντων της χώρας σε προορισμούς και clusters προορισμών από όλες τις Περιφέρειες της χώρας. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται το πλήθος των σχεδίων δράσης, ανά Περιφερειακή Ενότητα και τουριστικό προϊόν, τα οποία αφορούν τη βελτίωση της προσβασιμότητας για ΑμεΑ και συμβαδίζουν με τις προτάσεις: «2. Προσβάσιμοι δημόσιοι χώροι» και «3. Διάχυση πληροφορίας». Στο παράρτημα (ΣΤ) παρουσιάζονται με αναλυτική περιγραφή τα σχέδια δράσης τα οποία αφορούν τη βελτίωση της προσβασιμότητας για ΑμεΑ.

Περιφερειακή ενότητα / Τουριστικό προϊόν	Πλήθος Σχεδίων Δράσης								Σύνολο
	Οριζόντιες	Sun & Beach	Π&Θ	City Break	Αγροτουρισμός	Οικοτουρισμός	Sports & Activities	Τουρισμός Ευεξίας	
Αν. Μακεδονία & Θράκη	3	3	-	-	-	-	-	1	7
Κεντρική Μακεδονία	2	4	3	-	-	1	1	-	11
Δυτική Μακεδονία	1	-	-	-	-	1	-	-	2
Ήπειρος	5	1	-	1	-	-	-	-	7
Ιόνια Νησιά	10	6	-	-	-	-	-	-	16
Θεσσαλία	3	1	1	-	-	-	-	-	5
Βόρειο Αιγαίο	5	2	-	-	-	-	-	-	7
Δυτική Ελλάδα	5	2	-	-	-	1	2	-	10
Στερεά Ελλάδα	7	1	-	-	1	2	-	-	11
Αττική	8	2	2	-	-	-	-	-	12
Νότιο Αιγαίο/Δωδεκάνησα	9	5	-	-	-	-	1	-	15
Νότιο Αιγαίο/Κυκλάδες	12	3	-	-	-	-	1	-	16
Πελοπόννησος	5	4	-	-	-	2	1	-	12
Κρήτη	2	3	1	1	-	1	1	-	9
Σύνολο	77	37	7	2	1	8	7	1	140

Προτάσεις

4. Εκπαιδευτικές ανάγκες και δεξιότητες στον κλάδο του τουρισμού

Για την ανάπτυξη ενός χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος και για την εξυπηρέτηση όλων των πελατών χωρίς διακρίσεις, είναι αναγκαίο οι απασχολούμενοι στον κλάδο του τουρισμού, ανεξαρτήτως θέσης, να εκπαιδευθούν σε θεματικές που προάγουν τη διαφορετικότητα, την ισότητα, τη συμπερίληψη, καθώς και την προσβασιμότητα.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα εκπαιδευτικά προγράμματα:

✓ Εκπαιδευτικές δράσεις για την προαγωγή της ΔΙΣ

- ΔΙΣ: Έννοιες και πρακτική εφαρμογή στον τουρισμό και στη φιλοξενία
- Νομοθεσία / Πολιτικές ισότητας και συμπερίληψης
- Εξυπηρέτηση πελατών: Δημιουργώντας μια ισότιμη εμπειρία
- Πολυπολιτισμικό περιβάλλον: Η αξία της διαφορετικότητας & ο σεβασμός σε ήθη, έθιμα και πεποιθήσεις.
- Διαχείριση συγκρούσεων: Επίλυση συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο με γνώμονα την διασφάλιση της ισότητας, της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης.
- Ασυμείδητες προκαταλήψεις και πώς αυτές οι προκαταλήψεις μπορούν να επηρεάσουν τη συμπεριφορά και τη λήψη αποφάσεων.
- Δημιουργία συμπεριληπτικών τοπικών κοινοτήτων που διέπονται από την διαφορετικότητα
- Ανάπτυξη εταιρικών πολιτικών και κουλτούρας σεβασμού της διαφορετικότητας

✓ Εκπαιδευτικές δράσεις για την προαγωγή της προσβασιμότητας

- Βασικές αρχές προσβάσιμου τουρισμού & εξυπηρέτησης πελατών ΑμεΑ
- Δικαιώματα & υποχρεώσεις των ΑμεΑ στον Τουρισμό και στο ταξίδι
- Βασικές διαδικασίες επικοινωνίας με πελάτες ΑμεΑ πριν την άφιξη στο ξενοδοχείο
- Διαχείριση ελεύθερου χρόνου «εμποδιζόμενου ατόμου» και του συνοδού του
- Δημιουργία προσβάσιμων τουριστικών προορισμών
- Μάρκετινγκ προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων & υπηρεσιών

✓ Σημαντικές δεξιότητες που προάγουν τη ΔΙΣ

- **Πολιτιστική & πολιτισμική ευαισθητοποίηση:** Κατανόηση και εκτίμηση των διαφορετικών πολιτισμών και καταβολών τόσο των τουριστών όσο και των τοπικών κοινοτήτων.
- **Συμμετοχικότητα:** Ενθάρρυνση και προώθηση της ίσης πρόσβασης και των ίσων ευκαιριών για όλα τα άτομα ανεξάρτητα από φυλή, εθνικότητα, φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, ικανότητα ή θρησκεία.
- **Διαπροσωπική επικοινωνία:** Ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων για την αλληλεπίδραση με ανθρώπους από διαφορετικό υπόβαθρο και διαφορετικούς πολιτισμούς.
- **Αντίληψη της πολυπολιτισμικότητας:** Κατανόηση και διαχείριση της ύπαρξης εργαζομένων διαφορετικών πολιτισμών στην ίδια ομάδα και ταυτόχρονα προαγωγή της μεταξύ τους συνεργασίας.
- **Ενεργητική ακρόαση:** Έμφαση στον συνομιλητή και κατανόηση της σκοπιάς μέσω της οποίας εκφράζει την άποψή του.
- **Ευελιξία:** Ικανότητα προσαρμογής σε μεταβαλλόμενο περιβάλλον και συνθήκες.
- **Ευπροσαρμοστικότητα:** Ικανότητα ευελιξίας και αποδοχής νέων ιδεών και συνθηκών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες διαφορετικών κοινοτήτων
- **Διαπροσωπική επικοινωνία:** Ανάπτυξη αποτελεσματικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων που θα διευκολύνουν τη διάδραση μεταξύ ατόμων με διαφορετικό υπόβαθρο και κουλτούρα.
- **Ενσυναίσθηση:** Ικανότητα κατανόησης και διαχείρισης των συναισθημάτων του ατόμου και των άλλων μελών της ομάδας με στόχο την εδραίωση θετικών σχέσεων.
- **Ηγεσία με γνώμονα την προαγωγή του σεβασμού:** Η ικανότητα προαγωγής των αρχών της ισότητας, της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης στον εργασιακό χώρο, δρώντας ως πρότυπο για τους συνεργάτες.
- **Διαχείριση συγκρούσεων:** Ανάπτυξη της ικανότητας για την επίλυση συγκρούσεων και διαφωνιών με γνώμονα τον σεβασμό και την ισότητα.
- **Ανάπτυξη σχέσεων με την τοπική κοινωνία:** Δημιουργία ισχυρών σχέσεων με τις τοπικές κοινωνίες με στόχο τη συνεργασία για την προαγωγή της διαφορετικότητας, της ισότητας και της συμπερίληψης στον κλάδο του τουρισμού.
- **Γνώση ξένων γλωσσών:** Δυνατότητα γραφής και ομιλίας πλήθους γλωσσών για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία με διαφορετικές ομάδες τουριστών.

- ✓ **Σημαντικές Δεξιότητες που προάγουν την Προσβασιμότητα**
 - Ανάπτυξη συνεργασιών και συνεργειών με οργανισμούς προσβάσιμου τουρισμού.
 - Γνώση των δικαιωμάτων των τουριστών-ατόμων με αναπηρία.
 - Γνώση της τεχνολογίας που συνδράμει στην υποστήριξη της δραστηριότητας και της εμπειρίας των ΑμεΑ.
 - Αποτελεσματική επικοινωνία με ΑμεΑ.
 - Κατανόηση των προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Ικανότητα για παροχή προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Επίλυση προβλημάτων με επίκεντρο τον επισκέπτη ΑμεΑ.
 - Ενσυναίσθηση.

5. Ιδιωτικός τομέας

Για τον ιδιωτικό τομέα έχουν προσδιοριστεί δυο πυλώνες δράσης:

α) Ανάπτυξη εταιρικής πολιτικής σε σχέση με τη ΔΙΣ

- ✓ Ανάπτυξη και εφαρμογή οράματος, εταιρικών αξιών, στρατηγικής και στόχων σε σχέση με τη ΔΙΣ και παρακολούθηση της κατάστασης και της προόδου,
- ✓ Προσδιορισμός των εμπλεκόμενων μερών της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων των τοπικών κοινοτήτων και της μεταξύ τους σύνδεσης,
- ✓ Παροχή επαρκών πόρων,
- ✓ Υποστήριξη πρωτοβουλιών και επικοινωνίας σε σχέση με τη ΔΙΣ,
- ✓ Δημιουργία ασφαλούς και φιλόξενου εργασιακού περιβάλλοντος χωρίς διακρίσεις, παρέχοντας ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και δημιουργώντας ταυτόχρονα την αίσθηση του ανήκειν. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον θα πρέπει να διευκολυνθεί η συζήτηση με σεβασμό προς τη ΔΙΣ,
- ✓ Παροχή προς τους υπαλλήλους καθοδήγησης, πόρων και υποστήριξης προσφέροντας εκπαίδευση και κατευθυντήριες γραμμές για πολιτιστικές αξίες, αναπηρίες, κανόνες, νομοθεσία και συμπεριφορά,
- ✓ Στόχευση για διαφορετική (diverse) ηγεσία και ανώτερα στελέχη,
- ✓ Ενεργή αντιμετώπιση των προκαταλήψεων στη διαδικασία πρόσληψης προσωπικού και ύπαρξη σαφούς, διαφανούς και αμερόληπτου πλαισίου που καθορίζει τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού και τον τρόπο υπολογισμού των αυξήσεων,

- ✓ Διασφάλιση ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται για μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων γίνονται με την συμμετοχή της ίδιας της ομάδας, όπου είναι δυνατόν, παρέχοντας την δυνατότητα να μοιραστούν βιωματικές εμπειρίες αλλά και ανάγκες. Επίσης, ο έλεγχος της λειτουργικότητας ως προς την προσβασιμότητα με την βοήθεια ατόμων με αναπηρίες, μπορεί να είναι περισσότερο αποτελεσματικός,
- ✓ Συστηματική εργασία για την δημιουργία ενός περιβάλλοντος που δεν θέτει σε μειονεκτική θέση τα άτομα με σωματικές, διανοητικές ή/και αισθητηριακές αναπηρίες, όπως η ενσωμάτωση ραμπών, η διεύρυνση των θυρών για πρόσβαση σε αναπηρικά αμαξίδια και οι οπτικοακουστικοί συναγερμοί φωτιάς,
- ✓ Συνεργασία με επιχειρήσεις που έχουν παρόμοιες αξίες και πρότυπα, όπου είναι δυνατόν,
- ✓ Οι ενέργειες μάρκετινγκ και επικοινωνίας να γίνονται χωρίς αποκλεισμούς και με εκπροσώπηση όλων των κοινωνικών ομάδων.

β) Ανάπτυξη προσβάσιμων ταξιδιωτικών προϊόντων, υπηρεσιών και εγκαταστάσεων

Στον ιδιωτικό τομέα θα πρέπει να αναβαθμιστούν, να εφαρμοστούν και να προσδιοριστούν τα κριτήρια, τα οποία περιλαμβάνουν τη διαμονή, την εστίαση, το λιανικό εμπόριο, τις εγκαταστάσεις αναψυχής κ.τ.λ. Θα πρέπει να γίνει άρση των εμποδίων για όσους έχουν σωματικές, γνωστικές, διανοητικές ή αισθητηριακές ανάγκες. Οι χώροι θα πρέπει να ελέγχονται, να πιστοποιούνται και να καταχωρούνται σε μια βάση δεδομένων από ανεξάρτητο φορέα. Όπου τα προϊόντα, οι υπηρεσίες και οι εγκαταστάσεις δεν είναι σε θέση να πληρούν ορισμένα πρότυπα προσβασιμότητας, να παρέχονται στους ταξιδιώτες ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τα εμπόδια ή/και τη μερική προσβασιμότητα για τη διαχείριση των προσδοκιών τους και την δυνατότητα να λαμβάνουν αποφάσεις μόνοι τους. Οι σαφείς, λεπτομερείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα ή τη μη προσβασιμότητα είναι υψίστης σημασίας.

Οποιοδήποτε διαδικτυακό περιεχόμενο θα πρέπει να είναι προσβάσιμο για άτομα με αναπηρίες σύμφωνα με τις οδηγίες του W3C ή/και χρησιμοποιώντας τεχνολογία τρίτων.

Θα πρέπει να εφαρμοστεί έξυπνος χωρίς αποκλεισμούς αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και να χρησιμοποιηθούν τα υπάρχοντα διαθέσιμα εργαλεία.

Ειδικά για τους παρόχους καταλυμάτων, τα προσβάσιμα δωμάτια θα πρέπει να είναι διαθέσιμα και με δυνατότητα απευθείας κράτησης μέσω της ιστοσελίδας τους ή άλλων πλατφορμών. Είναι απλώς μια άλλη κατηγορία δωματίων, τα οποία φαίνονται κάνοντας κλικ σε ένα σύμβολο κατά τη διαδικασία κράτησης. Ωστόσο, θα πρέπει να υπάρχουν σαφείς πληροφορίες, που να συνοδεύονται από σχετικό φωτογραφικό υλικό και σε ποιο βαθμό το κατάλυμα είναι προσβάσιμο ή δεν υποστηρίζεται.

Τέλος, να σημειωθεί ότι οι παραπάνω προτάσεις θα ωφελήσουν πρωτίστως την ελληνική κοινωνία και τους κατοίκους της, καθώς όλοι μας κάποια στιγμή, άμεσα ή έμμεσα, θα βιώσουμε προσωρινά ή μόνιμα κάποια μορφή αναπηρίας.

5 Παραρτήματα

Παραρτήματα

A. Νόμος 4067/2012 ΦΕΚ Α΄ 79/2012

B. ΥΠΕΧΩΔΕ: Οδηγίες Σχεδιασμού «Σχεδιάζοντας για όλους»

Γ. Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία

Δ. Tourism for All: Labeling system on accessibility in Germany

E. Short report του Hyatt Place Frankfurt airport

ΣΤ. Μελέτη ΙΝΣΕΤΕ [«Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Σχέδια Δράσης»](#)

Προτάσεις για τη βελτίωση της προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία

Για τα παραρτήματα της μελέτης πατήστε [εδώ](#)



Στοιχεία επικοινωνίας

GBR Consulting

Σέκερη 4

106 74 Αθήνα

Tel: +30 210 360 5002

Web: www.gbrconsulting.gr

Email: gbr@gbrconsulting.gr

gbr
consulting