

**INSETE: «Ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς» στην Ελλάδα μέσα από 5 βασικές προτάσεις**

*Η διαφορετικότητα, η ισότητα και η συμπερίληψη στον τουρισμό, βασικές επιδιώξεις της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης για την επόμενη μέρα στον ελληνικό τουρισμό*

Μέσα από πέντε βασικές δέσμες προτάσεων μπορούν να προαχθούν τα [«Ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς»](#) στην Ελλάδα υπηρετώντας τις έννοιες της διαφορετικότητας, της ισότητας και της συμπερίληψης με στόχο τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη, η οποία έχει πλέον ενταχθεί σε πρώτο πλάνο για την επόμενη μέρα του ελληνικού τουρισμού.

Η περαιτέρω ευαισθητοποίηση της κοινωνίας, η βελτίωση της προσβασιμότητας των δημόσιων χώρων, η διάχυση έγκυρης πληροφόρησης, η εκπαίδευση των εργαζομένων στον τουρισμό και οι στοχευμένες δράσεις του ιδιωτικού τομέα με ανάπτυξη συμπεριληπτικών εταιρικών πολιτικών και ταξιδιωτικών εμπειριών, συμβάλλουν στη δημιουργία μιας προσβάσιμης αλυσίδας ώστε όλοι οι επισκέπτες να έχουν ισότιμη πρόσβαση στις ταξιδιωτικές επιλογές. Αυτές οι πέντε βασικές δέσμες προτάσεων προκύπτουν από τη μελέτη της GBR Consulting για το INSETE με τίτλο: [«Ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς | Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη στον Τουρισμό»](#), καταγράφοντας την υφιστάμενη κατάσταση, τις τάσεις και τις καλές πρακτικές στο εξωτερικό και την Ελλάδα.

Από τη μελέτη προκύπτει η επιτακτική ανάγκη για μια περισσότερο προσβάσιμη τουριστική αλυσίδα με δεδομένο ότι, πλέον, από την πλευρά της ζήτησης οι ταξιδιώτες κατά την αναζήτηση και την κράτηση δίνουν μεγαλύτερη προσοχή στο πόσο συμπεριληπτικές -ή όχι- είναι οι διάφορες ταξιδιωτικές επιλογές. Επίσης, με βάση τα στοιχεία της Ε.Ε., ποσοστό 17% έως 25% του πληθυσμού στην ΕΕ 27 είχε κάποιους περιορισμούς, ενίοτε σοβαρούς, στην ακοή, στην όραση και στην κίνηση αντίστοιχα, πέραν φυσικά και του δεδομένου του 10<sup>ου</sup>, από τους 17 Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΟΗΕ, που εστιάζει στη μείωση των ανισοτήτων και συνδέεται με σύγχρονες τάσεις τόσο της τουριστικής προσφοράς, όσο και της ζήτησης.

**Οι προτάσεις**

Ειδικότερα ανά δέσμη προτάσεων για μια περισσότερο συμπεριληπτική ταξιδιωτική εμπειρία από τη μελέτη προκύπτουν τα εξής:

Σε σχέση με την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας, τόσο ο ιδιωτικός όσο και ο δημόσιος τομέας, θα πρέπει να αναπτύξουν περαιτέρω πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης του κοινού. Ενδεικτικά αναφέρονται πρωτοβουλίες όπως το «The Valuable 500» που δημιουργήθηκε το 2019 ώστε να αποσπάσει δεσμεύσεις για να συμπεριλαμβάνονται άτομα με αναπηρία σε 500 πολυεθνικές εταιρείες πχ στις διαφημιστικές τους δράσεις και η καμπάνια «I am Positive» του Ιδρύματος Ωνάση ενάντια στην προκατάληψη για τον HIV.

Ως προς τους προσβάσιμους δημόσιους χώρους, το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο θέτει μεν την προσβασιμότητα ως αναπόσπαστο στοιχείο των κτιρίων και των υπαίθριων χώρων, ωστόσο θα πρέπει να εισαχθούν βελτιώσεις, ενώ προκύπτουν περιπτώσεις όπου χρειάζεται οι υφιστάμενες διευκολύνσεις να συμμορφωθούν με τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Μόλις γίνουν πλήρως προσβάσιμοι οι δημόσιοι χώροι, θα πρέπει να ελέγχονται, να πιστοποιούνται από ανεξάρτητο φορέα και να καταχωρούνται σε μια ελεύθερα προσβάσιμη κεντρική βάση δεδομένων. Στη χώρα μας, η Κομοτηνή αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα προσβάσιμης πόλης στην Ελλάδα λαμβάνοντας ειδική μνεία στα Ευρωπαϊκά Βραβεία Προσβάσιμων Πόλεων το 2021. Για την προσβασιμότητα στον τουρισμό στην Ελλάδα, το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των

Ατόμων με Αναπηρία περιλαμβάνει ένα ειδικό σήμα, αλλά η υλοποίηση του βρίσκεται σε αρχικό στάδιο. Από την πλευρά του το INSETE, έχει συμπεριλάβει στη μελέτη [«Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Σχέδια Δράσης»](#) πλήθος προτάσεων ανά Περιφέρεια και ανά τουριστικό προϊόν. Παράδειγμα καλής πρακτικής από το εξωτερικό αποτελεί η Γερμανία η οποία ήδη διαθέτει ένα σύστημα σήμανσης σε όλη τη χώρα με την ονομασία «Τουρισμός για Όλους» (Inclusive Germany) που καλύπτει το σύνολο της τουριστικής αλυσίδας και αναπτύχθηκε από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Οικονομικών Υποθέσεων και Ενέργειας σε συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (εθνικός οργανισμός τουρισμού, περιφερειακοί οργανισμοί προώθησης προορισμών, πάροχοι υπηρεσιών από τον κλάδο της φιλοξενίας, τουριστικοί πράκτορες, εταιρείες μεταφορών, πολιτιστικά ιδρύματα κοκ).

**Στην τρίτη δέσμη προτάσεων για τη διάχυση της πληροφορίας**, για τα άτομα με αναπηρία, είτε πρόκειται για μόνιμους κατοίκους είτε για επισκέπτες, οι λεπτομερείς, αξιόπιστες και πιστοποιημένες πληροφορίες αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για τη λήψη ταξιδιωτικών αποφάσεων. Σύμφωνα με τη μελέτη, στην παρούσα φάση οι πληροφορίες αυτές είναι περιορισμένες και διάσπαρτες, επομένως καθίσταται κρίσιμη η δημιουργία κεντρικής βάσης δεδομένων με τους πιστοποιημένους προσβάσιμους πόρους, ελεύθερα προσβάσιμης, (πχ δημόσιοι χώροι, μέσα μεταφοράς, αξιοθέατα κοκ), ώστε οι εθνικές πλατφόρμες τουριστικής προώθησης, οι Οργανισμοί Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού (DMMO), οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης να μπορούν να αντλήσουν έγκυρες πληροφορίες. Στις ιστοσελίδες προώθησης της Γερμανίας, της Γαλλίας, του Μιλάνου και της Αθήνας υπάρχουν ενδεικτικά παραδείγματα προβολής πληροφοριών σε σχέση με την προσβασιμότητα.

**Ως προς τις 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. Σχετικές προτάσεις περιλαμβάνονται στην πρόσφατη μελέτη του INSETE [«Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης \(reskilling / upskilling\) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό»](#).

Κρίσιμη επίσης είναι η **ανάπτυξη εταιρικής πολιτικής και ταξιδιωτικών εμπειριών** που προάγουν τη συμπερίληψη από τον ιδιωτικό τομέα, με εταιρικές δεσμεύσεις, συγκεκριμένη εταιρική πολιτική, και παροχή επαρκών πόρων. Διεθνή brands όπως η Marriott και η TUI έχουν διατυπώσει σχετικές εταιρικές δεσμεύσεις. Η προώθηση άλλωστε της συμπερίληψης ενισχύει την εναρμόνιση της επιχείρησης σύμφωνα με τις αρχές ESG (Environment, Society, Governance) για τη βιώσιμη ανάπτυξη που οδηγούν σε μια πιο συγκροτημένη εικόνα των επιδόσεων της, κάτι που βοηθάει στην εξωτερική αξιολόγησή της. Παράλληλα, οι τουριστικές επιχειρήσεις σε όλο το μήκος της τουριστικής αλυσίδας (διαμονή, εστίαση, λιανικό εμπόριο, εγκαταστάσεις αναψυχής κ.τ.λ.) θα πρέπει να εφαρμόσουν τις αρχές της προσβασιμότητας στις παροχές τους. Η υιοθέτηση του καθολικού σχεδιασμού (universal design) ο οποίος, για παράδειγμα, επιτρέπει την κατασκευή προσβάσιμων δωματίων που δεν διαφοροποιούνται ως προς την αισθητική τους από τα υπόλοιπα, όπως επίσης και των νέων τεχνολογιών (πχ διαδικτυακό περιεχόμενο προσβάσιμο για άτομα με αναπηρίες σύμφωνα με τις οδηγίες του W3C ή/και χρησιμοποιώντας τεχνολογία τρίτων), καθιστούν εφικτή την ισότιμη ένταξη των ατόμων με αναπηρία.