

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ



Τουρισμός και προσβασιμότητα Α.με.Α στον νομό Αρκαδίας

Μαστοράκη Μαρία

A.M.: 6062202003037

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται στην Τριμελή Εξεταστική Επιτροπή για την μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων για Άτομα με Αναπηρίες (Α. με. Α.)» του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού της Σχολής Επιστημών Ανθρώπινης Κίνησης και Ποιότητας Ζωής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Σπάρτη

2022

Εγκεκριμένο από την Τριμελή Εξεταστική επιτροπή:

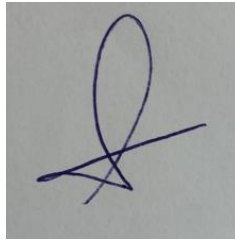
- i. Επιβλέπων καθηγητής: Στρίγκας Αθανάσιος
- ii. Μέλος: Βρόντου Ουρανία
- iii. Μέλος: Δουβής Ιωάννης

Υπεύθυνη Δήλωση

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται, από τις διατάξεις του άρθρου 14 , της παραγράφου 2, (Διαγραφές Μεταπτυχιακών Φοιτητών) του Κανονισμού Λειτουργίας Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών , δηλώνω υπεύθυνα ότι για τη συγγραφή της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής μου Εργασίας (ΜΔΕ), δεν χρησιμοποίησα ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης , (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, ιστοσελίδα κλπ).

Ημερομηνία: 21/06/2022

Η Δηλούσα

A square image containing a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized, starting with a large loop and ending with a horizontal line that crosses back under the main body of the signature.

Μαστοράκη Μαρία

Copyright © Μαστοράκη Μαρία, 2022

Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον/τη συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον/τη συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού της Σχολής Επιστημών Ανθρώπινης Κίνησης και Ποιότητας Ζωής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μαρία Μαστοράκη

Τουρισμός και προσβασιμότητα ΑμεΑ στο νομό Αρκαδίας

(Με την επίβλεψη του κ. Αθανάσιου Στρίγκα)

Από τις σημαντικότερες δυσκολίες που καλούνται τα άτομα με αναπηρία να αντιμετωπίσουν είναι η προσβασιμότητα στο χώρο του ξενοδοχείου κατά την περίοδο των διακοπών τους. Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας, που περιλαμβάνει έρευνα με κύριο εργαλείο τα ερωτηματολόγια, είναι να καταγράψει και να αξιολογήσει την υπάρχουσα κατάσταση όσον αφορά τον τουρισμό για ΑμεΑ στον νομό Αρκαδίας. Συγκεκριμένα δημιουργήθηκαν 2 ερωτηματολόγια για την υλοποίηση της έρευνας. Στο πρώτο ερωτηματολόγιο, εξετάζεται το επίπεδο ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των τουριστών με αναπηρίες, ενώ συμμετείχαν 118 άτομα με κινητικές αναπηρίες, προβλήματα ακοής και προβλήματα όρασης, που μένουν και ταξιδεύουν στο νομό Αρκαδίας. Στο δεύτερο ερωτηματολόγιο στο οποίο συμμετείχαν 115 ξενοδοχεία του νομού Αρκαδίας, συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια οι ιδιοκτήτες ή οι διευθυντές αυτών, έτσι ώστε να παρατηρηθεί η καταλληλότητα των τουριστικών καταλυμάτων προς τα άτομα με αναπηρία. Για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια, έγινε χρήση του στατιστικού πακέτου για τις κοινωνικές επιστήμες SPSS Statistics. Από τα ευρήματα της έρευνας, διαφαίνεται πως ένα από τα κύρια εμπόδια για τα άτομα με διάφορες μορφές αναπηρίας, καθίσταται η προσβασιμότητα αφού ελάχιστα από τα ξενοδοχεία διαθέτουν ασανσέρ. Επίσης είναι αποθαρρυντικό το γεγονός πως η πλειοψηφία των ξενοδοχείων διαθέτει λίγα δωμάτια κατάλληλα διαμορφωμένα για τα άτομα με αναπηρία. Παρατηρήθηκε όμως, ότι η πλειοψηφία των ξενοδοχείων έχει ράμπες στους περιβάλλοντες χώρους, που σημαίνει ότι οι χώροι τους είναι προσπελάσιμοι για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Οι άνθρωποι με αναπηρία, έχουν ακριβώς τα ίδια δικαιώματα με τους υπόλοιπους ανθρώπους, με τη διαφορά πως, η προσβασιμότητα αποτελεί αναγκαία και απαραίτητη προϋπόθεση ώστε να απολαμβάνουν αυτά τα δικαιώματα.

Λέξεις κλειδιά: *προσβασιμότητα, αναπηρία, δικαιώματα, τουρισμός, Αρκαδία*

ABSTRACT

Maria Mastoraki

Tourism and accessibility of the disabled in the prefecture of Arcadia

(With the supervision of Athanasios Strigas)

One of the most important challenges that people with disabilities face is accessibility at the hotel during their holiday season. The purpose of this dissertation, which includes research with the main tool of questionnaires, is to record and evaluate the current situation regarding tourism for the disabled in the prefecture of Arcadia. Specifically, 2 questionnaires were created for the implementation of the research. The first questionnaire examines the level of satisfaction and service of tourists with disabilities. The results were drawn out of a pool of 118 local Arcadians with various disabilities. The second questionnaire examined the suitability of hotels to accommodate disabled people by drawing results from a pool of 115 local hotel managers/owners. The statistical package for the social sciences SPSS Statistics was used for the statistical processing of the results collected from the questionnaires. The research findings show that one of the main obstacles for people with various forms of disability is accessibility as few hotels have elevators. It is also discouraging that the majority of hotels have a few rooms designed for the disabled. It was observed, however, that the majority of hotels have ramps in the surrounding areas, which means that their spaces are accessible to people with disabilities.

Keywords: *accessibility, disability, rights, tourism, Arcadia*

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέπων καθηγητή κ. Στρίγκα Αθανάσιο για την πολύτιμη βοήθεια του στην διεκπεραίωση αυτής της εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, που μου συμπαραστάθηκε και με στήριξε κατά την διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω και όλο το διδακτικό προσωπικό για τις γνώσεις που μας μετέδωσαν υπό ιδιαίτερες συνθήκες λόγω πανδημίας.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα οι οποίοι μου αφιέρωσαν χρόνο, μου έδωσαν χρήσιμες πληροφορίες και λειτούργησαν καταλυτικά στην εκπόνηση της εργασίας

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Στο παιδί μου Γιάννη και στο σύζυγό μου Δημήτρη

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	- 4 -
ABSTRACT	- 5 -
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	- 6 -
ΑΦΙΕΡΩΣΗ	- 7 -
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	- 8 -
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	- 10 -
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	- 11 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	- 12 -
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	- 12 -
1.1 Θεωρητική βάση της παρούσας εργασίας.....	- 12 -
1.2 Προσδιορισμός και οριοθέτηση της έρευνας	- 13 -
1.3 Σκοπός της έρευνας.....	- 14 -
1.4 Ερευνητικές υποθέσεις.....	- 14 -
1.5 Περιορισμοί της έρευνας	- 15 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	- 17 -
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	- 17 -
2.1 Ιστορία του τουρισμού.....	- 17 -
2.2 Η έννοια του τουρισμού	- 21 -
2.3 Κίνητρα Τουριστών	- 22 -
2.4 Κατηγορίες Τουρισμού	- 25 -
2.5 Πόσο σημαντικός είναι ο τουρισμός για τους ανθρώπους με αναπηρίες;.....	- 27 -
2.6 Προσβασιμότητα	- 28 -
2.7 Προσβάσιμος Τουρισμός	- 30 -
2.8 Σχεδιασμός για όλους.....	- 32 -
2.9 Ξενοδοχειακές μονάδες και ΑμεΑ.....	- 33 -
2.10 Η σημαντικότητα της προσβασιμότητας για τα ΑμεΑ	- 35 -
2.11 Τα προβλήματα υλοποίησης της προσβασιμότητας στην Ελλάδα.....	- 36 -
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	- 38 -
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	- 38 -
3.1 Δείγμα.....	- 38 -

3.2	Μέσα συλλογής δεδομένων	- 38 -
3.3	Διαδικασία συλλογής δεδομένων	- 40 -
3.4	Στατιστική ανάλυση	- 41 -
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	- 42 -
	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	- 42 -
4.1	Ανάλυση ερωτηματολογίου ατόμων με αναπηρία	- 42 -
4.2	Ανάλυση ερωτηματολογίου ξενοδοχείων	- 58 -
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	- 71 -
	ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	- 71 -
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	- 76 -
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	- 82 -
	Παράρτημα 1: Ερωτηματολόγιο Τουριστών με Αναπηρία	- 82 -
	Παράρτημα 2: Ερωτηματολόγιο Ξενοδοχείων	- 89 -

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας	Τίτλος	Σελίδα
1.	Πίνακας συχνοτήτων για το φύλο	42
2.	Κατανομή συχνοτήτων για την ηλικία	43
3.	Κατανομή απαντήσεων για το εκπαιδευτικό επίπεδο	44
4.	Κατανομή συχνοτήτων για το επάγγελμα	45
5.	Κατανομή συχνοτήτων για την οικογενειακή κατάσταση	46
6.	Κατανομή συχνοτήτων για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν	47
7.	Κατανομή συχνοτήτων για τη χρήση προσωπικού βοηθήματος	48
8.	Είδος βοηθήματος	49
9.	Κατανομή συχνοτήτων για τη συχνότητα ταξιδιών στην Αρκαδία	50
10.	Με ποιον ταξιδεύετε	50
11.	Πίνακας συχνοτήτων διάρκειας ταξιδιού σε ημέρες	51
12.	Πίνακας συχνοτήτων για τους τρόπους επιλογής των χώρων διαμονής	52
13.	Κατανομή συχνοτήτων για τις προσδοκίες σε ένα κατάλυμα	53
14.	Κατανομή συχνοτήτων για λόγους αποφυγής ταξιδιού	54
15.	Είδος πληροφοριών προς αναζήτηση σε περίπτωση ταξιδιού	54
16.	Κατανομή συχνοτήτων για τον βαθμό ικανοποίησης από τα μέχρι στιγμής ταξίδια	55
17.	Αξιολόγηση υποδομών προσβασιμότητας	58
18.	Κατανομή συχνοτήτων για την περιοχή του ξενοδοχείου	59
19.	Κατανομή συχνοτήτων για τα έτη λειτουργίας του ξενοδοχείου	59
20.	Κατανομή συχνοτήτων για την περίοδο λειτουργίας των καταλυμάτων	60
21.	Κατανομή συχνοτήτων για την κατάταξη του ξενοδοχείου	61
22.	Κατανομή συχνοτήτων για τη δυναμική σε δωμάτια	61
23.	Κατανομή συχνοτήτων για τις ράμπες στους περιβάλλοντες χώρους του ξενοδοχείου	62
24.	Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη ασανσέρ στο ξενοδοχείο (με άνοιγμα >90εκ.)	63
25.	Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη ηχητικού μηνύματος	63
26.	Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη εξόδων κινδύνου	64
27.	Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη στο ξενοδοχείο ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για άτομα με αναπηρία	65
28.	Κατανομή συχνοτήτων για τον αριθμό των ειδικά διαμορφωμένων δωματίων	66
29.	Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη εργαζομένων που γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα	66
30.	Κατανομή απαντήσεων για αριθμό φιλοξενίας τουριστών με αναπηρία	67
31.	Κατανομή απαντήσεων για την εθνικότητα	68
32.	Αξιολόγηση για προσβάσιμο τουρισμό	70

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα	Τίτλος	Σελίδα
1.	Φύλο	42
2.	Ηλικία	43
3.	Εκπαιδευτικό επίπεδο	44
4.	Επάγγελμα	45
5.	Οικογενειακή κατάσταση	46
6.	Είδος αναπηρίας	47
7.	Χρήση προσωπικού βοηθήματος	48
8.	Συχνότητα ταξιδιών στην Αρκαδία	49
9.	Με ποιον ταξιδεύετε	50
10.	Διάρκεια ταξιδιού σε ημέρες	51
11.	Τρόποι επιλογής καταλύματος	52
12.	Προσδοκίες για κατάλυμα	53
13.	Λόγοι αποφυγής ταξιδιού	53
14.	Βαθμός ικανοποίησης από τα μέχρι στιγμής ταξίδια	55
15.	Περιοχή ξενοδοχείου	58
16.	Έτη λειτουργίας ξενοδοχείων	59
17.	Χρονική λειτουργία καταλύματος	60
18.	Κατάταξη ξενοδοχείου	60
19.	Δυναμική σε δωμάτια	61
20.	Ράμπες για κίνηση στους περιβάλλοντες χώρους του ξενοδοχείου	62
21.	Υπάρχει ασανσέρ στο ξενοδοχείο; (με άνοιγμα >90εκ.)	62
22.	Αν απαντήσατε «ΝΑΙ»: Υπάρχει ηχητικό μήνυμα για την στάση σε κάθε όροφο	63
23.	Έξοδοι κινδύνου εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία	64
24.	Ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για άτομα με αναπηρία	65
25.	Πόσα ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια διαθέτει η επιχείρηση	65
26.	Ύπαρξη εργαζομένων που γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα	66
27.	Αριθμός φιλοξενίας τουριστών με αναπηρία	67
28.	Εθνικότητα	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Θεωρητική βάση της παρούσας εργασίας

Από τις σημαντικότερες δυσκολίες που έχουν τα άτομα με αναπηρία να διαχειριστούν, είναι η προσβασιμότητα στο χώρο του ξενοδοχείου κατά την περίοδο των διακοπών τους.

Ο κύριος σκοπός διεξαγωγής της συγκεκριμένης έρευνας, είναι να καταγράψει και να αξιολογήσει την προσβασιμότητα των ξενοδοχειακών μονάδων και καταλυμάτων, στο νομό της Αρκαδίας.

Η παρούσα διπλωματική εργασία, καταγράφει την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία στα καταλύματα του νομού Αρκαδίας, μιας και η Ελλάδα αποτελεί έναν δημοφιλή τουριστικό προορισμό και ο τουριστικός της τομέας αυξάνεται πάνω από τρεις φορές πιο γρήγορα από την ευρύτερη οικονομία. (World Travel & Tourism Council, 2018).

Ο τουρισμός αποτελεί έναν γενικότερο τρόπο διαφυγής από την καθημερινή ζωή, ένα μέσο εκπλήρωσης των διάφορων ψυχικών επιθυμιών αλλά και άλλων αναγκών του πνεύματος, οι οποίες αναφέρονται στη χαλάρωση, στη διασκέδαση, τόσο μέσω κατάλληλων προγραμμάτων κατάρτισης, όσο διαμέσου άλλων εναλλακτικών μορφών του τουρισμού. Ακόμη, η διαδικασία του τουρισμού, έχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης στα πλαίσια ενός ταξιδιού ή μιας εκδρομής σε κάποια άλλη διαφορετική πόλη είτε ιατρική επίσκεψη είτε για επίσκεψη σε συγγενείς. Επιπρόσθετα, ως ένα εξίσου «σημαντικό» κίνητρο για την υλοποίηση ενός ταξιδιού, έχει τη δυνατότητα να θεωρηθεί μια επίσκεψη η άθληση σε ένα διαφορετικό τόπο, σε ένα τόπο θρησκευτικής λατρείας, η χαλάρωση σε έναν ειδικά διαμορφωμένο τουριστικό χώρο με σκοπό την υγεία και την ευεξία, όπως επίσης και ένα συνέδριο επαγγελματικής φύσεως ή εκπαιδευτικά προγράμματα. Εν τέλει, σε οποιαδήποτε περίπτωση, η τουριστική μετακίνηση των ανθρώπων, αποτελεί έναν από τους πιο βασικούς παράγοντες

κοινωνικοποίησης αλλά ταυτοχρόνως και εκπλήρωσης τόσο των ψυχικών όσο και των πνευματικών επιθυμιών του.

Τα άτομα με αναπηρία είναι ευάλωτες κοινωνικά ομάδες, οι οποίες έχουν δεχτεί διακρίσεις και ρατσισμό καθόλη τη διάρκεια της ζωής τους, ενώ ταυτόχρονα στη καθημερινότητα τους αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα και δυσκολίες όσον αφορά τη προσαρμογή τους. Οι δυσκολίες αυτές σε πολύ μεγάλο βαθμό οφείλονται στην απόρροια της συμπεριφοράς των άλλων ατόμων, καθώς και στην ανεπάρκεια που παρουσιάζει γενικότερα το περιβάλλον, αφού δεν φαίνεται να αντιμετωπίζει με ισότητα τα άτομα αυτά. (Χριστόφη, 2018). Παρόμοιες δυσκολίες υπομένουν με τη διοργάνωση και τη συμμετοχή τους σε ταξίδια αναψυχής, λόγω:

- α. της έλλειψης καταλυμάτων και γενικότερα προορισμών που είναι προσπελάσιμα από τα άτομα με αναπηρίες
- β. ανεπάρκεια έγκυρης πληροφόρησης
- γ. έλλειψη μέσων μεταφοράς τα οποία να έχουν διαμορφωθεί κατάλληλα για τα άτομα με αναπηρία
- δ. λόγω περιορισμού στην επικοινωνία με τα τουριστικά καταλύματα (π.χ. νοηματική γλώσσα)

Ο ορισμός του Προσβάσιμου Τουρισμού καθορίζεται στην τροποποίηση των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε όλοι οι επισκέπτες να έχουν πρόσβαση, δηλαδή από αυτούς που έχουν κάποια μορφή αναπηρίας και από αυτούς που δεν έχουν, σύμφωνα με τις αρχές και τα διεθνή πρότυπα σχεδιασμού (Ευσταθίου, 2004). Οι Cole και Morgan (2010), αναφέρουν ότι ο προσβάσιμος τουρισμός είναι το πλήθος των εγκαταστάσεων που μπορούν να χρησιμοποιήσουν ολοένα και περισσότερα άτομα ώστε να κερδίσουν οφέλη από την εμπειρία τους στο τουριστικό τομέα. Έτσι, όλα τα άτομα θα αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια και με ισότητα αφού η προσβασιμότητα θα είναι κοινή για όλους.

1.2 Προσδιορισμός και οριοθέτηση της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να ερευνησει χρησιμοποιώντας κύριο εργαλείο τα ερωτηματολόγια, αλλά και να καταγράψει και να αξιολογήσει την υπάρχουσα κατάσταση όσον αφορά τον τουρισμό για ΑμεΑ στον νομό Αρκαδίας.

Η έρευνα οριοθετήθηκε στο νομό της Αρκαδίας, καθώς το ερωτηματολόγιο προς τα άτομα με αναπηρία, αλλά και το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στα ξενοδοχεία απευθύνθηκε στο νομό αυτό. Δέκτες της έρευνας, ορίστηκαν ο σύλλογος ΑμεΑ Νομού Αρκαδίας και ο σύλλογος Αμεα Άστρους όσον αφορά το ερωτηματολόγιο για τα άτομα με αναπηρία, ενώ το ερωτηματολόγιο προς τα ξενοδοχεία, απαντήθηκε από τους ιδιοκτήτες ή τους διευθυντές αυτών.

Αντίστοιχες έρευνες για την καταγραφή και την αξιολόγηση της προσβασιμότητας των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων, έχουν γίνει για διάφορες περιοχές της Ελλάδας, όμως συγκεκριμένα για το νομό της Αρκαδίας, δεν έχει προηγηθεί ξανά κάποια έρευνα και αυτή η διπλωματική εργασία θα είναι η μόνη που ασχολείται με το νομό αυτό. Οπότε είναι αναγκαίο να γίνει η καταγραφή και η αξιολόγηση της τουριστικής υποδομής για το νομό αυτό.

1.3 Σκοπός της έρευνας

Η συγκεκριμένη έρευνα θέτει ως στόχο τον εντοπισμό των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία σε περίπτωση που ταξιδεύουν ενώ ταυτόχρονα θα επισημανθούν εκείνα τα χαρακτηριστικά που είναι σημαντικά και θα πρέπει να διαθέτουν τα τουριστικά καταλύματα για να τα επιλέξουν και να τα επισκεφτούν.

Σκοπός της παρούσας έρευνας, είναι η παρακολούθηση των τουριστικών καταλυμάτων του νομού Αρκαδίας όσον αφορά τις προδιαγραφές προσβασιμότητας που αναλύθηκε στο δεύτερο κεφάλαιο, καθώς και η προβολή των προσδοκιών του προσβάσιμου τουρισμού στο νομό Αρκαδίας.

1.4 Ερευνητικές υποθέσεις

Οι ερευνητικοί στόχοι που παρουσιάστηκαν έχουν να κάνουν με τη διερεύνηση και τη συγκέντρωση όλων των πληροφοριών σχετικά με τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

- Εάν διαθέτουν τα τουριστικά καταλύματα επαρκή αριθμό δωματίων για τα άτομα με αναπηρία καθώς και εάν οι εγκαταστάσεις τους είναι προσπελάσιμες (Παράρτημα 2, Ενότητα Β, Ερώτηση 5,6)

- Ποια είναι τα κύρια στοιχεία των καταλυμάτων (τόσο των δωματίων, τόσο και των κοινόχρηστων χώρων) που προορίζονται σε άτομα με αναπηρία. Εάν π.χ υπάρχουν ράμπες, ασανσέρ κλπ. (Παράρτημα 2, Ενότητα Β, Ερώτηση 1,2)
- Εάν υπάρχει ενδιαφέρον από τη μεριά των ξενοδόχων για τον τομέα του προσβάσιμου τουρισμού και κατά πόσο είναι διατεθειμένοι να προβούν σε κατάλληλες αλλαγές ώστε το κατάλυμά τους να πληροί τις προϋποθέσεις του προσβάσιμου τουρισμού (Παράρτημα 2, Ενότητα Β, Ερώτηση 10)
- Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων αλλά και των ιδιοκτητών στα τουριστικά καταλύματα, καθώς και πόσοι από αυτούς δύναται να επικοινωνήσουν με άτομα με αναπηρία (π.χ. εάν γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα, εάν ξέρουν τη γλώσσα Μπρειλ κλπ.) (Παράρτημα 2, Ενότητα Β, Ερώτηση 7)
- Τι κρίνουν σημαντικό τα άτομα με αναπηρία πως πρέπει να υπάρχουν στα τουριστικά καταλύματα έτσι ώστε να είναι προσπελάσιμα. (Παράρτημα 1, Ενότητα Γ, Ερώτηση 9)
- Ποιο είναι το επίπεδο ευχαρίστησης των τουριστών με αναπηρία από τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις που έχουν επισκεφθεί στο νομό Αρκαδίας (Παράρτημα 1, Ενότητα Β, Ερώτηση 9)
- Εάν το επίπεδο των διαφημιζόμενων ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων ανταποκρίνεται στις πραγματικές συνθήκες (Παράρτημα 1, Ενότητα Β, Ερώτηση 5)
- Εκτίμηση για τις προοπτικές που έχει ο κλάδος του προσβάσιμου τουρισμού στο νομό Αρκαδίας (Παράρτημα 2, Ενότητα Β, Ερώτηση 10)

1.5 Περιορισμοί της έρευνας

Το χρονικό διάστημα για τη συγκέντρωση όλων των πληροφοριών για την υλοποίηση της παρούσας διπλωματικής έρευνας, ήταν πολύ μικρό και αν συνδυαστεί με τη διστακτικότητα μέρους των ερωτώμενων, λειτούργησε αποκαρδιωτικά στη ροή της συλλογής πληροφοριών. Υπήρχε απροθυμία κυρίως από τους ξενοδόχους, με αποτέλεσμα η συλλογή πληροφοριών για την εξέλιξη της έρευνας να έχει πολύ αργή ροή.

Επίσης, διαπιστώθηκε αδυναμία αποστολής των ερωτηματολογίων σε αρκετές από τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των ξενοδοχείων αφού είτε ήταν ανενεργά, είτε είχαν

αλλάξει με αποτέλεσμα να γίνει έρευνα από την ερευνήτρια για την εύρεση των σωστών e-mail. Ωστόσο, παρόλο που έγινε η εξεύρεση των σωστών e-mail, η απαντητικότητα ήταν πολύ χαμηλή και έτσι χρειάστηκε να σταλεί το ερωτηματολόγιο για δεύτερη φορά στις ίδιες ηλεκτρονικές διευθύνσεις των ξενοδοχείων. Παρόλο που στάλθηκαν τα ερωτηματολόγια για δεύτερη φορά, εξακολουθούσαν οι απαντήσεις να είναι λίγες. Γι' αυτό και χρειάστηκε να πραγματοποιηθεί τηλεφωνική επικοινωνία στα ξενοδοχεία, αλλά και προσωπική επίσκεψη με έντυπα ερωτηματολόγια.

Παρά τις δυσκολίες που αντιμετώπισε η έρευνα, κατορθώθηκε με επιτυχία η συγκέντρωση απαντημένων ερωτηματολογίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1 Ιστορία του τουρισμού

Ο τουρισμός ξεκίνησε από την αρχαιότητα και ήταν από την αρχή ενωμένος με τον ελεύθερο χρόνο, με τους εμπορικούς και θρησκευτικούς σκοπούς. Αρχικά ο τουρισμός εμφανίζεται τον 19ο αιώνα με την αγγλική και γαλλική λέξη «tour» ενώ το 1800 στην Αγγλία χρησιμοποιείται ο όρος «tourist» .

Στην προϊστορική εποχή, ο τουρισμός ήταν πιο πολύ θρησκευτικός αφού οι άνθρωποι μετακινούνταν, έχοντας σαν σκοπό τα Προσκυνηματικά και πολιτιστικά ταξίδια, τα οποία ονομάζονται ως «ιεραποδημίες» (Μοίρα, 2009). Οι λαοί που πραγματοποίησαν αυτά τα Προσκυνηματικά ταξίδια ήταν οι Κέλτες, οι Αιγύπτιοι, οι Ασσύριοι και οι Βαβυλώνιοι. Αρκετά χρόνια μετά, έθεσαν σε λειτουργία και τα εμπορικά ταξίδια κυρίως στη Μεσοποταμία και στη Μέση Ανατολή. Η ιδέα της φιλοξενίας ξεκίνησε από την Αρχαία Ελλάδα, και ήταν πολύ σημαντική ισχύος όπως οι σημερινοί νόμοι, ενώ, ο Δίας ήταν αυτός που προστάτευε τους οικοδεσπότες και τους φιλοξενούμενους. Στην αρχαία Ρώμη αλλά και στην Αρχαία Ελλάδα, τα εμπορικά, αθλητικά και θρησκευτικά ταξίδια ήταν δημοφιλή και ήταν προνόμιο κυρίως των πλουσίων εξαιτίας της οικονομικής ευρωστίας και του ελεύθερου χρόνου που είχαν. Οι λιγστοί εύποροι και ελεύθεροι πολίτες δεν πραγματοποιούσαν εξαναγκαστική εργασία, ασχολούνταν όμως με το κοινωνικοπολιτικό γίνεσθαι. Οι μετακινήσεις που γίνονταν εκείνη την ιστορική περίοδο, ήταν εσωτερικές λόγω διάφορων αθλητικών και θεατρικών δραστηριοτήτων. Δεν έλειπαν ωστόσο και επισκέψεις των Αρχαίων Ελλήνων και Ρωμαίων στην Αίγυπτο. Οι Ολυμπιακοί αγώνες υπήρχαν από τότε, όπως και σήμερα αποτελούν μία μορφή διεθνούς μετακίνησης, ενώ τα ταξίδια ήταν κυρίως εμπορικά αφού διασύνδεαν τις πόλεις με σκοπό την κατασκευή δρόμων. Τότε άρχισαν να αναπτύσσονται οργανωμένα κερδοσκοπικά πανδοχεία με διάφορες υπηρεσίες αφού έως τότε ήταν σε λειτουργία κρατικά πανδοχεία με δωρεάν υπηρεσίες που παρείχαν (Ηγουμενάκης, κ.ά., 1998, Τσάρτας, 1996).

Στο Μεσαίωνα, τα θρησκευτικά ταξίδια οι εισβολές των Αράβων αλλά και οι Σταυροφορίες, είχαν σαν αποτέλεσμα την αύξηση του τουρισμού και την ανάδειξη και

δημιουργία μεγάλων πολιτιστικών κέντρων όπως η Γρενάδα, η Κόρδοβα και η Σεβίλλη. Τα διάφορα είδη φιλοξενίας από την εκκλησία, στο φάσμα του Χριστιανισμού, εμφανίζουν την Παλαιστίνη ως το σημαντικότερο προορισμό της εποχής (Jafari, 1989). Την ίδια στιγμή αρχίζει και ανθίζει ο επαγγελματικός τουρισμός, αφού τα ταξίδια είναι οργανωμένα τόσο στη μεταφορά των τουριστών όσο και στη διαμονή και τη διατροφή τους από τους Ενετούς (Σιμόπουλος, 1994) και εξελίσσεται κυρίως εξαιτίας του υψηλού εμπορικού τουρισμού σε ευρωπαϊκές, βαλτικές και μεσογειακές χώρες.

Αργότερα τα ταξίδια αναβαθμίστηκαν και υπήρξαν ταξίδια εκπαιδευτικού χαρακτήρα αφού αναπτύχθηκαν πανεπιστημιακά κέντρα σε Παρίσι και Οξφόρδη. Στα τέλη του μεσαίωνα ο τουρισμός είχε εμπλουτιστεί τόσο σε επίπεδο καταλυμάτων, όσο και ταξιδιωτικών οδηγών και γαστρονομίας.

Εκείνης την εποχή ξεκίνησαν να εκδίδονται τουριστικοί και ταξιδιωτικοί οδηγοί και αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την εξέλιξη του αναγεννησιακού τουρισμού και επίσης πολλές μεγάλες πόλεις άρχισαν να μεταβάλλονται σε τουριστικούς προορισμούς και να γίνονται δημοφιλείς ενώ τα τουριστικά καταλύματα ξεκίνησαν να εκσυγχρονίζονται εξαιτίας των υψηλών απαιτήσεων και προσδοκιών που είχαν οι κοσμικοί πελάτες τους. Ύστερα ξεκίνησαν να οικοδομούνται και καταλύματα και για τις χαμηλότερες κοινωνικές τάξεις (Σιμόπουλος, 1994). Στη Γαλλία αναπτύχθηκε ένα τουριστικό πακέτο, η μικρή και η μεγάλη περιήγηση, (petit tour, grand tour) που κάλυπτε τις εκπαιδευτικές τουριστικές ανάγκες κυρίως των Άγγλων αριστοκρατών. Η grand tour, που ξεκίνησε το 1800, η έννοια «tourist», που είναι περιγραφή για αυτούς που παίρνουν μέρος σε τέτοιο τύπο ταξιδιού, έδιναν βάση πλέον στην αναψυχή και την ευχαρίστηση, ενώ η έννοια «τουρισμός» (tourism) που αναφέρεται στα ταξίδια αναψυχής εδραιώνεται το 1811. Το 1840 στις ευρωπαϊκές πόλεις ξεκινάει η λειτουργία του σιδηρόδρομου, ενώ η Αμερική και η Άπω Ανατολή συνδέονται με ατμόπλοια, ξεκινούν δειλά οι τουριστικές αποδράσεις τουριστικές αφού οι μετακινήσεις γίνονται πιο εύκολες με αποτέλεσμα ευρωπαίοι στον εκσυγχρονισμό του τουρισμού, αφού τα γεγονότα κατά τη διάρκεια του Α΄ Παγκοσμίου Πολέμου, επιδρούν στο κοινωνικό-οικονομικό γίνεσθαι τόσο στην Ευρώπη όσο και παγκοσμίως. Ο Πρώτος Παγκόσμιος Πόλεμος το 1929 αλλά και η μετέπειτα οικονομική κρίση είχαν ως επακόλουθο την κατάργηση των αριστοκρατών και των πλουσίων και κατά συνέπεια της ζήτησης του τουρισμού. Ο τουρισμός αρχίζει να εξελίσσεται στην Βιομηχανική επανάσταση αφού οι οικονομικές, οι τεχνολογικές

και οι κοινωνικές ανακατατάξεις αποτέλεσαν κομβικό σημείο στην εξέλιξη του. Ο Thomas Cook, λογαριάζεται σαν τον πρώτο τουριστικό πράκτορα στη Αγγλία, το 1841 και η άνθηση των ακριβών ξενοδοχείων πολυτελείας σε μεγάλα κέντρα όπως το Λονδίνο, η Ρώμη και το Παρίσι είναι ορόσημο για την εξάπλωση του τουρισμού, σε παγκόσμια κλίμακα.

Τον 20ο αιώνα ο τουρισμός έχει εξελικτική πορεία εξαιτίας της αυτοκινητοβιομηχανίας ενώ η μετακίνηση μέσω τρένων και ατμόπλοιων μειώνεται αφού ο εσωτερικός τουρισμός αυξάνεται εξαιτίας της χρήσης των αεροπλάνων που έχει σαν αποτέλεσμα τη μαζικοποίηση του τουρισμού (Βιτουλαδίτη, 2000). Ο τουρισμός εξελίσσεται ολοένα και περισσότερο στα αναπτυγμένα κράτη αφού το εμπόριο είναι μία οικονομική δραστηριότητα στην βιομηχανία (Τσάρτας, 1996), ενώ εκσυγχρονίζεται αφού βελτιώθηκαν τα μέσα συγκοινωνίας αλλά και το κατά κεφαλήν εισόδημα.

Η διεθνής οικονομική κρίση, που εμφανίστηκε το 2008, πήρε μεγάλες διαστάσεις καθώς άσκησε αρνητική επιρροή στους περισσότερους κλάδους της οικονομίας σε όλο τον κόσμο. Η καθεμία χώρα έζησε και ζει ακόμα και σήμερα την οικονομική κρίση με το δικό της ρυθμό. Σε μικρές χώρες, όπως η Ελλάδα, η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει τους περισσότερους τομείς. Η ανεργία αυξήθηκε κατακόρυφα, οι μισθοί παρουσίασαν μείωση, υπήρχε θέμα ρευστότητας και οι καταναλωτές δυσκολεύονταν να αποκτήσουν τα απαραίτητα αγαθά. Ο τουρισμός δεν έμεινε ανεπηρέαστος. Η Ελλάδα, ήδη αντιμετώπιζε αρκετά προβλήματα στον κλάδο του τουρισμού και είχαν να κάνουν με τον ανταγωνισμό που βίωνε με τις γειτονικές μας χώρες. Αυτές οι χώρες πρόσφεραν τουριστικές υπηρεσίες με πολύ πιο χαμηλές τιμές από αυτές που πρόσφερε η Ελλάδα με αποτέλεσμα να χάνει τουρίστες. (Κουφάρης, 2010).

Η οικονομική κρίση, μεγάλωσε ακόμα περισσότερο το αίσθημα της αβεβαιότητας στους τουρίστες, οι οποίοι μειώθηκαν αρκετά αφού δεν έδειχναν ενδιαφέρον και έτσι η ζήτηση παρουσίασε πτώση. Ένα ενδεικτικό παράδειγμα, είναι η Χίος η οποία πριν την οικονομική κρίση συνδεόταν αεροπορικά με τρεις διαφορετικές εταιρίες με αποτέλεσμα το επίπεδο των τιμών των εισιτηρίων να παραμένει χαμηλό και το επίπεδο της παροχής υπηρεσιών να παραμένει υψηλό. Με την οικονομική κρίση όμως, η Ολυμπιακή αεροπορική εταιρία, αντιμετώπισε σοβαρά οικονομικά προβλήματα, με αποτέλεσμα την αύξηση των τιμών. (Papatheodorou & Arvanitis, 2014)

Ο τουρισμός είναι, χωρίς αμφιβολία, ο κλάδος που εξαιτίας της πανδημίας COVID-19 υπέστη πολύ μεγάλες απώλειες λόγω των περιορισμών που καθιέρωσε η κυβέρνηση, η οποία έχει σαν στόχο να μειώσει τη διασπορά του κορωνοϊού. Όλο αυτό έχει καθιερώσει νέες τάσεις στον ελληνικό τουρισμό οι οποίες εδραιώθηκαν και θα υπάρχουν και μετά την πανδημία. Πιο συγκεκριμένα, κατά την αναζήτηση καταλυμάτων από τους τουρίστες, θα υπάρχουν πέντε βασικά κριτήρια ώστε να επιλέξουν την κατάλληλη διαμονή γι' αυτούς (Pantziou, 2020):

- **Η καθαριότητα.** Ανέκαθεν η καθαριότητα του καταλύματος αποτελεί σημαντικό κριτήριο για τον τουρίστα. Ωστόσο, με την πανδημία τα καταλύματα οφείλουν να τηρούν ακόμα περισσότερο τους κανόνες υγιεινής και να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα έτσι ώστε οι τουρίστες να νιώσουν ασφάλεια.
- **Η τεχνολογία.** Η εξέλιξη της τεχνολογίας, έχει παρουσιάσει μεγάλη άνοδο αφού πλέον ολοένα και περισσότερες υπηρεσίες γίνονται εξ' αποστάσεως.
- **Απόκτηση εμπειριών.** Οι τουρίστες ενδιαφέρονται περισσότερο να αποκτήσουν νέες εμπειρίες από τη διαμονή τους σε ένα κατάλυμα, παρά στην πολυτέλεια.
- **Μεγαλύτερη διάρκεια διαμονής.** Επειδή αρκετοί από τους τουρίστες, συνεχίζουν να δουλεύουν εξ' αποστάσεως, αναζητούν καταλύματα με μεγαλύτερη διάρκεια διαμονής.
- **Ευεξία.** Η ευεξία είναι διαδεδομένη τα τελευταία χρόνια

Επίσης αναμένεται ότι τα θέρετρα θα προσελκύσουν τους τουρίστες, διότι επιθυμούν περισσότερο να βρίσκονται δίπλα στη φύση παρά σε πυκνοκατοικημένες περιοχές. Οι άνθρωποι λόγω των απαγορεύσεων των μετακινήσεων κατά την περίοδο της καραντίνας, θέλουν να ξεφύγουν από την καθημερινότητα τους και να χαλαρώσουν. (Pantziou, 2020)

Η Ελλάδα προκειμένου να ανακάμψει τον τουρισμό μετά το πλήγμα της πανδημίας, θα πρέπει να βελτιώσει τις υποδομές και τις υπηρεσίες που προσφέρει στα καταλύματά της, να μεγαλώσει η τουριστική περίοδος έτσι ώστε να έχει μεγαλύτερη διάρκεια και να προστατεύσει το περιβάλλον και τη φυσική της ομορφιά από καταστροφές. (Ευσταθόπουλος, 2020)

Επομένως, τα αρνητικά αποτελέσματα που επέφερε η πανδημία του COVID-19, μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν βάση από τα καταλύματα και τους φορείς, έτσι ώστε να αντιστρέψουν την όλη κατάσταση προς όφελός τους.

2.2 Η έννοια του τουρισμού

Η έννοια "τουρισμός" έχει απασχολήσει πολλούς αναλυτές, οι οποίοι καταλήγουν και επισημαίνουν την γεωγραφική μετακίνηση ενός ανθρώπου ή πλήθους ανθρώπων, για διάφορους λόγους όπως σωματικοί, πνευματικοί και επαγγελματικοί αναφέροντας όμως και το χρονικό διάστημα που θα παραμείνουν στον τόπο προορισμού που επέλεξαν.

Αρχική αναφορά στην έννοια του τουρισμού δόθηκε μέσω των καθηγητών του Πανεπιστημίου της Βέρνης, Krapf και Hunziker, το 1942 που υποστήριζαν πως «Τουρισμός είναι οι σχέσεις και φαινομένων που δημιουργούνται και αναπτύσσονται σε ένα ταξίδι ύστερα από την παραμονή ατόμων σε ένα μέρος, αφού η παραμονή δε σημαίνει απαραίτητα την εγκατάσταση ως «μόνιμος κάτοικος» και δε συνδέεται με δραστηριότητες που επιφέρουν κέρδος» (Hunziker και Krapf, 1942).

Μετέπειτα, το 1974 σημειώνεται ότι ο τουρισμός αφορά την τη μετατόπιση της αγοραστικής δύναμης (Walterspiel, 1974), και τις σχέσεις που θα αρχίσουν να προκύπτουν από ένα ταξίδι και τη διαμονή στον τόπο αυτό.

Οι Mathieson και Wall (1982) ορίζουν τον τουρισμό σαν την «προσωρινή μετακίνηση σε τόπους εκτός της μόνιμης διαμονής και εργασίας, τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια αυτής της παραμονής και τις παρεχόμενες διευκολύνσεις για την κάλυψη των τουριστικών αναγκών».

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού «Ο τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε προορισμούς και περιοχές άλλες εκτός από αυτές που αποτελούν το συνηθισμένο περιβάλλον τους και για χρονικό διάστημα που δεν ξεπερνά τον ένα χρόνο, με σκοπό την αναψυχή και την ικανοποίηση των επαγγελματικών τους αναγκών.»

Ένας εξελιγμένος ορισμός δόθηκε από το «Διεθνές Συνέδριο Στατιστικής» και αναφέρει πως «ο τουρισμός αποτελείται από δραστηριότητες οι οποίες βασίζονται στον ελεύθερο χρόνο, τα επαγγέλματα των ανθρώπων, οι οποίοι ταξιδεύουν αλλά και διαμένουν σε περιοχές εκτός του συνηθισμένου περιβάλλοντος όπου παραμένουν για

διάστημα όχι περισσότερο από ένα συνεχές έτος» (Λαγός, 2005). Εν συνεχεία, «ο τουρισμός αποτελεί ένα φαινόμενο ψυχολογικό, οικονομικό, αλλά και κοινωνικό, το οποίο προκύπτει μέσα από τη δράση και αλλά και την αντίδραση διαφόρων παραγόντων όπως λόγου χάρη μπορεί να είναι: επισκέπτης, τουρίστας, κοινωνία προορισμού, κράτος, τουριστική επιχείρηση» (McIntosh και Goeldner, 1990).

Παρατηρούμε πως ο τουρισμός αποτελεί ένα σύνθετο φαινόμενο με πολλές και διαφορετικές διαστάσεις, αφού ο ακριβής ορισμός του είναι δύσκολος και χρειάζεται το πλήθος των οικονομικών, κοινωνικών πολιτιστικών και περιβαλλοντικών παραγόντων. Η τουριστική βιομηχανία έχει θετική επίδραση στην παγκόσμια οικονομία και αυτό δυσκολεύει ακόμα περισσότερο την κατανόηση της έννοιας για αυτό στις επόμενες ενότητες θα διακρίνουμε τις κατηγορίες του τουρισμού τις μορφές του τουρισμού και θα αναλύσουμε εις βάθος ποιες ανάγκες εξυπηρετεί.

2.3 Κίνητρα Τουριστών

Σύμφωνα με το Λαγό (2016), με τον όρο τουριστικά κίνητρα παριστάνονται «οι ψυχολογικές και πνευματικές τάσεις που παρακινούν τα άτομα να επισκεφτούν ένα τόπο για να ικανοποιήσουν τις τουριστικές του ανάγκες και επιθυμίες». Επίσης, επισημαίνει ότι τα τουριστικά κίνητρα κατευθύνουν την ανθρώπινη συμπεριφορά και έτσι επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση. Τα τουριστικά κίνητρα είναι πολλά και δεν είναι τα ίδια σε κάθε άτομο.

Τα κίνητρα των τουριστών, έχουν μελετηθεί από πολλούς ερευνητές και πρώτος ο Maslow έφτιαξε την πυραμίδα των αναγκών του ανθρώπου ξεκινώντας από τις κύριες ανάγκες που βρίσκονται στη βάση της πυραμίδας, με σκοπό να προχωρήσει σιγά σιγά μέχρι την κορυφή της πυραμίδας. (Gonzalez & Bello, 2002).

Maslow Pyramid

Η ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ



Πυραμίδα Ιεράρχησης των αναγκών του Maslow

Το κίνητρο για τον τουρισμό, είναι ο συνδυαστικός κρίκος ανάμεσα στην τουριστική ανάγκη και στην τελική δράση, για να υλοποιήσει ο τουρίστας το ταξίδι που επιθυμεί να κάνει. (Τσαλμίδα, 2016). Δηλαδή τα κίνητρα έχουν να κάνουν με το τουριστικό προϊόν που προσφέρει ο προορισμός, όπως και με άλλα στοιχεία όπως είναι τα μεταφορικά μέσα που χρειάζεται για να μεταβεί εκεί, τα καταλύματα που παρέχονται και οι επιχειρήσεις εστίασης. (Χατζηιωαννίδης, 2014).

Τα κίνητρα δεν είναι ίδια για όλους τους τουρίστες. Διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες και τα θέλω του κάθε τουρίστα.

Ο τουρισμός όπως αναφέραμε ξεκίνησε με σκοπό τα Προσκυνηματικά ταξίδια ενώ αργότερα ακολούθησαν και οι αθλητικές και εμπορικές δραστηριότητες στη μορφή που τις γνωρίζουμε σήμερα. Ο εκσυγχρονισμός του τουρισμού στηρίχθηκε σε μεγάλο βαθμό στην αύξηση των βιοποριστικών και πνευματικών αναγκών του ανθρώπου στη σύγχρονη κοινωνία αφού πολλοί άνθρωποι χρησιμοποιούν τα ταξίδια με διάφορους λόγους όπως η ξεκούραση, η εργασία, η εθνική κληρονομιά, η θρησκεία, η υγεία, ο αθλητισμός, ο οικοτουρισμός, τα ψώνια, τα συνέδρια, τα τυχερά παιχνίδια. (Ράπτη, 2009). Η εξέλιξη του τουρισμού και η διαφοροποίησή του σε πολλές μορφές πραγματοποιήθηκε αναγκαστικά αφού έπρεπε να καλύψει διαφορετικές ανάγκες και διαφορετικά ταξιδιωτικά κίνητρα και ερεθίσματα.

Ο κάθε ταξιδιώτης, στην πορεία της ζωής του έχει διαφορετικά κίνητρα αφού διαφέρουν οι εμπειρίες που έχει και αναζητά. Σήμερα η ώθηση των τουριστών επηρεάζεται από τις ραγδαίες εξελίξεις σε παγκόσμιο, γεωπολιτικό και θεσμικό επίπεδο.

Οι διαφημίσεις, τα Μ.Μ.Ε, το βιοτικό και το πολιτισμικό επίπεδο των πολιτών είναι κίνητρα τουριστικά που έχουν να κάνουν σε κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες που μεταβάλλουν τα κοινωνικά και τα καταναλωτικά πρότυπα. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει το υψηλό βιοτικό και πολιτισμικό επίπεδο αφού έχει την προοπτική να μεταβάλλει ένα ταξίδι ανάλογα με τις πνευματικές ανάγκες του, ενώ οι σχετικές διαφημίσεις από τα Μ.Μ.Ε θα παράγουν καταναλωτικές ανάγκες και θα ενισχύσουν ακόμα περισσότερο τον τουρισμό. Τέλος τα ταξίδια είναι σαν μια διέξοδος από τη δύσκολη καθημερινότητα εξαιτίας των οικονομικών και εργασιακών πιέσεων που συναντάνε στη σημερινή εποχή και έτσι γίνεται ολοένα και πιο αναγκαία η ανάγκη των ανθρώπων για φυγή.

Οι οικονομικοί παράγοντες επιδρούν στα κίνητρα των ταξιδιών. Το επάγγελμα του ανθρώπου καθώς και το ύψος των εισοδημάτων που έχει, επηρεάζουν το ενδεχόμενο πραγματοποίησης ταξιδιών, τη χρονική διάρκεια καθώς και το πόσο συχνά επαναλαμβάνει τα ταξίδια. Η κατηγορία του επαγγέλματος σε συνδυασμό με τις οικονομικές του αποδοχές αλλά και οι φορτωμένες επαγγελματικές υποχρεώσεις μπορεί να κάνουν την υλοποίηση ενός ταξιδιού μη εφικτή. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν αρκετά επαγγέλματα όπως ναυτικοί, πιλότοι, ξεναγοί, έμποροι, λέκτορες που έχουν θετική συνέπεια στον τουρισμό. (Χατζηιωαννίδης, 2014).

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως το επίπεδο μόρφωσης, η ηλικία και ο τόπος προέλευσης σχετίζονται άμεσα με τον τουρισμό. Οι νέοι αναζητούν δραστήρια και εμπειρικά ταξίδια αφού έχουν το αίσθημα της περιέργειας και της αναζήτησης ενώ οι άνθρωποι μέσης ηλικίας και οι ηλικιωμένοι αναζητούν την ασφάλεια και την ηρεμία κυρίως μέσω οργανωμένων ταξιδιών. Το ανεπτυγμένο μορφωτικό επίπεδο συνεπάγεται με τις πνευματικές αναζητήσεις και τις εκπαιδευτικές ανάγκες (σεμινάρια, συνέδρια κτλ.) ενώ ο τόπος καταγωγής, το αίσθημα ασφάλειας έχουν θετικό αντίκτυπο στην γνωριμία των ανθρώπων με τον τουρισμό.

Τέλος, θεσμικοί παράγοντες όπως η δημοφιλία που έχει μια χώρα, οι διεθνείς της σχέσεις και το πολίτευμα της επηρεάζουν στη συγκρότηση των κινήτρων των τουριστών, επειδή για παράδειγμα σε περιόδους δικτατορίας ή πολέμων δεν επιτρέπονται οι μετακινήσεις και τα ταξίδια.

2.4 Κατηγορίες Τουρισμού

Διάφορες είναι οι μορφές σύμφωνα με τις οποίες εμφανίζεται ο τουρισμός. Σύμφωνα με τον Λαγό (2014), οι κυριότερες από τις μορφές αυτές είναι οι ακόλουθες:

- **Εγχώριος τουρισμός (domestic tourism):** Ο εγχώριος τουρισμός της εκάστοτε χώρας, σχετίζεται με τις δραστηριότητες του επισκέπτη, στο εσωτερικό της χώρας
- **Εξερχόμενος τουρισμός (outbound tourism):** Αφορά την τουριστική δραστηριότητα η οποία έχει να κάνει με τους μόνιμους κατοίκους της εκάστοτε χώρας, που αποφασίζουν να κάνουν ένα ταξίδι σε κάποια άλλη χώρα (για παράδειγμα, όταν ένας Βέλγος ταξιδεύει στις Η.Π.Α).
- **Εισερχόμενος τουρισμός (inbound tourism):** Σχετίζεται με τον τουρισμό των αλλοδαπών κατοίκων από άλλες χώρες, οι οποίοι έχουν ως προορισμό του ταξιδιού τους μια συγκεκριμένη χώρα (π.χ ένας κάτοικος της Ισλανδίας που ταξιδεύει με την ιδιότητα του τουρίστα στη Γαλλία).
- **Διεθνής τουρισμός (international tourism):** Αφορά το άθροισμα του εισερχόμενου και του εξερχόμενου τουρισμού.
- **Εσωτερικός τουρισμός (internal tourism):** Αφορά το άθροισμα του εισερχόμενου και του εγχώριου τουρισμού.
- **Εθνικός τουρισμός (national tourism):** Αφορά το άθροισμα του εξερχόμενου και του εγχώριου τουρισμού.

Οι σύγχρονοι τουρίστες έχουν διαφορετικά κίνητρα σε σχέση με τους παλαιότερους εξαιτίας των σύγχρονων αναγκών αλλά και λόγω αύξησης της τουριστικής βιομηχανίας. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να υπάρξουν αρκετές διαφορές στο τουριστικό προϊόν και στην καλλιέργεια διαφορετικών μορφών τουρισμού για αυτό και σύμφωνα με τους: Λαγός (2005) και Κολτσιδόπουλος (2005), ο τουρισμός μπορεί να χωριστεί σε δύο επιμέρους κύριες κατηγορίες:

- **Ο μαζικός τουρισμός (mass tourism)** που έχει ως κύριο σκοπό τη διασκέδαση και την ξεκούραση των τουριστών, ενώ στα χαρακτηριστικά του περιλαμβάνονται η εποχικότητα, ο μεγάλος όγκος τουριστών, η σωστή οργάνωση και ο κατάλληλος σχεδιασμός του τουριστικού πακέτου που προσφέρεται.

- **Ο τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων (special interest tourism) ή εναλλακτικός τουρισμός (alternative tourism)**, που περιέχει τη μεταφορά σε συγκεκριμένα ενδιαφέροντα και σε προκαθορισμένο προορισμό. Κάποιοι από τους λόγους είναι οι σπουδές, η υγεία, τα συνέδρια, ο αθλητισμός και η θρησκεία. Κάποια χαρακτηριστικά του εναλλακτικού τουρισμού είναι οι δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος και η έμφαση της πολιτιστικής κληρονομιάς .

Μερικές από τις ειδικές μορφές τουρισμού, αναφορικά με τους μελετητές Ηγουμενάκης και Κραβαρίτης (2004), Κοκκώσης (2011) και Σφακιανάκης (2000) είναι οι εξής:

- **Επαγγελματικός τουρισμός:** είναι μια μορφή τουρισμού όπου ο τουρίστας συμμετέχει σε σεμινάρια, συνέδρια, και εκθέσεις
- **Αστικός τουρισμός:** ο τουρισμός που γίνεται στην χώρα του τουρίστα και αφορά σε αστικά κέντρα και ιστορικά μνημεία
- **Θαλάσσιος τουρισμός:** Έχει σχέση με δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στη θάλασσα όπως οι κρουαζιέρες, τα σκάφη αναψυχής αλλά και η αλιεία και οι καταδύσεις.
- **Πολιτιστικός τουρισμός:** Αναφέρεται στην πολιτιστική και εθνική κληρονομιά κάθε τόπου αλλά και στην λαογραφία και την παράδοση.
- **Αθλητικός τουρισμός:** Αφορά στην συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες και εκδηλώσεις σε έναν προορισμό.
- **Ιατρικός τουρισμός ή Τουρισμός υγείας:** Αφορά σε ταξίδια που πραγματοποιούνται για ιατρικούς λόγους και ορίζεται σαν τη «μετακίνηση των ατόμων από τη μόνιμη κατοικία τους προς διάφορους τουριστικούς προορισμούς για λόγους υγείας ή την επίτευξη της βελτίωσης αυτής» (Κολτσιδόπουλος, 2005).
- **Θρησκευτικός τουρισμός:** Αναφέρεται σε επισκέψεις σε εκκλησίες σε μοναστήρια και βυζαντινά μνημεία.

2.5 Πόσο σημαντικός είναι ο τουρισμός για τους ανθρώπους με αναπηρίες;

Ο τουρισμός και η διασκέδαση αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας και του σύγχρονου τρόπου ζωής, αφού σχετίζεται με την πρόοδο της ποιότητας ζωής των ανθρώπων. Το 2006 στο άρθρο 29, αναφέρεται στο δικαίωμα των ατόμων με αναπηρίες να συμμετέχουν στον τουρισμό. Για αυτό καθιερώθηκε μία νέα και διαφορετική μορφή τουρισμού, ο «τουρισμός για όλους» ή τουρισμός για ΑΜΕΑ.

Το επίπεδο κοινωνικοποίησης και δραστηριοποίησης των ΑΜΕΑ, και η αλληλοαποδοχή πρέπει να αποτελούν μέρος της επιτυχίας ώστε να εξαλειφθούν τα όποια εμπόδια μεταξύ ανθρώπων με αναπηρία και μη. Ο τουρισμός είναι ένας τρόπος διαφυγής από την καθημερινότητα και ειδικά οι πολίτες με αναπηρία καλούνται να αντιμετωπίζουν τα εμπόδια της κοινωνίας. Είναι δικαίωμα των ανθρώπων ο τουρισμός, ειδικά για τα άτομα με ειδικές ανάγκες αφού τέτοιες δραστηριότητες κρίνονται αναγκαίες αφού συνδυάζουν οφέλη τόσο πνευματικά όσο και κοινωνικά (Θεοδωράκης, 2010).

Πέρα από την αναψυχή, ο τουρίστας με ειδικές ανάγκες έχει την ανάγκη για περιηγήσεις επιμορφωτικού περιεχομένου καθώς και να κάνει πολιτιστικές επισκέψεις. Είναι πολύ σημαντικό να συμμετέχει το άτομο με ειδικές ανάγκες στην πολιτιστική ζωή, καθώς θα είναι σε θέση να γνωρίσει καλύτερα τις τέχνες και τον πολιτισμό. Συνεπώς, στα θετικά που επιφέρει ο τουρισμός στα άτομα με ειδικές ανάγκες, είναι η αυτοεκτίμηση που παρουσιάζουν τα άτομα αυτά καθώς και η ευεξία. Η ασχολία των ατόμων με αναπηρία με τη φύση, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα αισθητηριακών ερεθισμάτων. Για έναν άνθρωπο που έχει προβλήματα ακοής και όρασης, η βροχή, ο αέρας, το χιόνι, ο ήλιος, η πανίδα και η χλωρίδα, του δίνουν μια ποικιλία ερεθισμάτων. (Ζιουμπιλούδη, 2014).

Οι διακοπές για τα άτομα με αναπηρία, είναι μια ευκαιρία για την απόκτηση νέων εμπειριών και προκλήσεων για την κοινωνική τους ένταξη. Έρευνες έχουν εξάγει το αποτέλεσμα, ότι οι τουρίστες με ειδικές ανάγκες ωφελούνται πιο πολύ από τα άτομα που δεν έχουν κάποιας μορφής αναπηρία όσον αφορά την ευημερία τους. (Ραγάπ, 2015).

Έχει παρατηρηθεί ότι η κάλυψη ταξιδιωτικών αναγκών των ατόμων με ειδικές ανάγκες, επιδρά το επίπεδο κοινωνικής αποδοχής αφού σε κάθε ταξίδι καλλιεργούνται οι εμπειρίες που μπορεί να βιώσει ο τουρίστας και ξεδιπλώνονται πιο εύκολα οι σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους. Ενδεικτικό παράδειγμα είναι ότι άτομα με αναπηρία που λαμβάνουν μέρος στους Παραολυμπιακούς Αγώνες παρουσιάζουν μεγάλη βελτίωση

στην αυτοεκτίμησή τους. Ακόμα, τα άτομα με αναπηρίες αισθητηρίων οργάνων τονώνονται σε πολλά επίπεδα επειδή το συναίσθημα αυτονομίας τους παρουσιάζει αύξηση και λαμβάνουν πολλά ερεθίσματα από το φυσικό περιβάλλον. Επίσης, στα άτομα με κινητικές αναπηρίες που λαμβάνουν μέρος σε δραστηριότητες σε φυσικό περιβάλλον ενισχύεται η αυτοεκτίμησή τους και αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση όσον αφορά της γενικότερης εξέλιξής τους. (Auxter και λοιποί, 1991).

Δυστυχώς όμως τα άτομα με αναπηρίες, δεν είναι τόσο ενεργά σε τουριστικές δραστηριότητες λόγω του χαμηλού επιπέδου των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων. Η μη έγκυρη πληροφόρηση και η προσβασιμότητα των υποδομών συντελούν τις πιο σημαντικές αιτίες αποξένωσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες. (Buhalis και Darcy, 2010).

2.6 Προσβασιμότητα

Για κάποια άτομα το ταξίδι δεν είναι μια εύκολη υπόθεση, αφού το είδος της αναπηρίας που έχουν δεν τους αφήνει να υλοποιήσουν αποδράσεις πέρα από την καθημερινότητά τους.

Η «Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία» (ΕΣΑμεΑ), προσδιορίζει την δυνατότητα της πρόσβασης ως ένα από τα πιο ποιοτικά χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος, του αγαθού ή της υπηρεσίας, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα της αυτονομίας αλλά και της ισότιμης πρόσβασης του εκάστοτε χρήστη, ανεξαρτήτως ηλικίας, αναπηρίας, δηλαδή τα φυσικά χαρακτηριστικά τα οποία υπάρχουν (δύναμη, καλή όραση, ύψος, καλή ακοή αλλά και νοητική κατάσταση).

Το μεγαλύτερο εμπόδιο που κωλύει τα άτομα με αναπηρία, είναι η προσβασιμότητα, δηλαδή «η δυνατότητα προσέγγισης και χρήσης των χώρων, είτε πρόκειται για υπαίθριους χώρους είτε για κτίρια και είναι αυτή η συνιστώσα που καθορίζει το βαθμό συμμετοχής των πολιτών στην κοινωνική ζωή» (Άρθρο 9, ΟΗΕ). Οι νόμοι που κατοχυρώνονται είναι περισσότεροι αλλά και τα νόμιμα δικαιώματα των ΑμεΑ. Αξίζει να σημειωθεί ότι, η πρόσβαση των ΑμεΑ αποτελεί ένα σημαντικό ζήτημα, το οποίο μέχρι και σήμερα τείνει να απασχολεί ιδιαίτερος τα άτομα που έχουν πληγεί

από κάποια μορφή αναπηρίας και τους τουριστικούς φορείς που προσπαθούν να συμπεριλάβουν την έννοια της προσβασιμότητας στα τουριστικά καταλύματα.

Αρχικά, μία παράμετρος η οποία είναι αρκετά σημαντική και τείνει να επηρεάζει τον «σχεδιασμό» της τουριστικής δράσης των ατόμων με αναπηρία, αφορά κυρίως τον τομέα των οικονομικών. Πιο συγκεκριμένα, έχει παρατηρηθεί η ύπαρξη μίας ευδιάκριτης ανισορροπίας ανάμεσα στην ποιότητα αλλά και στην τιμή. Σε γενικότερο πλαίσιο, εκτός από ορισμένους επιχειρηματίες οι οποίοι διακατέχονται από αρκετές κοινωνικές ευαισθησίες, οι τιμές αναφορικά με την παροχή των υπηρεσιών σε ανθρώπους με αναπηρίες είναι εξίσου υψηλές.

Ωστόσο, είναι ελάχιστοι οι ιδιοκτήτες παρατημάτων και οι ξενοδόχοι οι οποίοι έχουν ανανεώσει τις υποδομές τους ώστε να προσφέρουν υπηρεσίες προσβάσιμες προς τα άτομα με αναπηρίες. Το κόστος για την υλοποίηση υποδομών για τον εκάστοτε ιδιοκτήτη ενός καταλύματος ή ξενοδοχείου δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλο, αν λάβει κάποιος υπόψιν του βέβαια ότι η τουριστικής σεζόν αυξάνεται χρονικά μέχρι να «αγγίξει» την πληρότητα στην πληθώρα των κρατήσεων. Άρα, η επένδυση για τη δημιουργία των ειδικών εγκαταστάσεων για τα άτομα με αναπηρίες, είναι κερδοφόρα σε βάθος χρόνου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα όχι μόνο την οικονομική αναβάθμιση του εκάστοτε ιδιοκτήτη αλλά και την οικονομική αναβάθμιση της περιοχής όπου βρίσκεται το ξενοδοχειακό κατάλυμα. Επιπλέον, από τη στιγμή που θα ικανοποιηθούν μέσω της παροχής των υπηρεσιών του κάθε καταλύματος, οι άνθρωποι που έχουν πληγεί από κάποια μορφή αναπηρίας έχοντας την ιδιότητα του τουρίστα, γυρίζουν ξανά σε μέρη τα οποία προσφέρουν ορθή δυνατότητα προσβασιμότητας. Δεν αρκούν όμως μονάχα οι εγκαταστάσεις αλλά και οι υποδομές σχετικά με την υποδοχή αλλά και την παροχή των ποιοτικών αλλά και ορθών υπηρεσιών σε ΑμεΑ. Επιπρόσθετα, απαιτείται και η πλήρωση των θέσεων απασχόλησης αλλά και η επιμόρφωση του ολόκληρου του προσωπικού, που πρέπει να γνωρίζει πώς οφείλει να συμπεριφέρεται αλλά και να φροντίζει τα μέλη της κοινωνικής αυτής οντότητας.

Όσον αφορά τον τουρισμό στη χώρα της Ελλάδας, πέραν του γεγονότος πως η Ελλάδα θεωρείται ένας από τους σημαντικούς προορισμούς για τουρισμό, οι πολλές υποδομές της δεν είναι ιδιαίτερος φιλόξενος για τους τουρίστες με διάφορες μορφές αναπηρίας. Επίσης, έχει παρατηρηθεί ότι, μεγάλος αριθμός τουριστικών καταλυμάτων

και μονάδων εστίασης, κάνουν την εμφάνισή τους ως προσβάσιμα, ενώ στην πραγματικότητα δεν είναι. Ως χρέος της Πολιτείας χαρακτηρίζεται η βελτίωση και η ανάπτυξη των μηχανισμών της πιστοποίησης της προσβασιμότητας των τουριστικών υποδομών. Από το 1987 ήδη, ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.), έχει προχωρήσει στην θεσμοθέτηση μιας σειράς νέων μέτρων τα οποία έχουν να κάνουν με όλων των τύπων τα ξενοδοχεία, που υποχρεώνονται να «κατασκευάζουν» το 5% των δωματίων τους, ειδικά για ΑμεΑ αλλά και να εξασφαλίζουν την κατακόρυφη διακίνηση και την ελεύθερη οριζόντια των αναπηρικών αμαξιδίων σε όλους τους χώρους. Παράλληλα, ο Ε.Ο.Τ. έδωσε έμφαση και σε μικρότερες ξενοδοχειακές μονάδες και ιδιαιτέρως μονάδες χαμηλότερης κατηγορίας, διαμέσου των προγραμμάτων εκσυγχρονισμού και ανακαίνισης.

Πιο συγκεκριμένα, οι βασικές πτυχές τις οποίες συμπεριλαμβάνει η έννοια «προσβασιμότητα», αποτελούν η ύπαρξη της φυσικής πρόσβασης σε εγκαταστάσεις αλλά και υποδομές, η δυνατότητα επικοινωνίας, η λειτουργικότητά τους, η αίσθηση της ασφάλειας και η αυτονομία του ατόμου. Οι προαναφερθείσες πτυχές σχετίζονται με την πρόσβαση όλων των κοινωνικών ομάδων κι όχι συγκεκριμένων, ειδάλλως δεν θα ήταν σωστό να γίνεται λόγος περί «προσβασιμότητας» και έτσι ο όρος με τον τρόπο αυτό, αποκτά έναν χαρακτήρα «ολιστικό». Με ανθρωποκεντρικά κυρίως κριτήρια, ο «προσβάσιμος τουρισμός» έχει ως αφετηρία τα δικαιώματα των ανθρώπων όλων των κοινωνικών ομάδων επεκτείνοντας έτσι, την παροχή κοινωνικών και άλλων ειδών υπηρεσιών.

Καταλήγουμε πως οι ανάγκες προσβασιμότητας πρέπει να ικανοποιούνται κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Η πρόσβαση πρέπει να παρέχεται ποικιλοτρόπως. Πρέπει να παρέχονται πληροφορίες, μεταφορές, και υπηρεσίες. Όλα πρέπει να είναι αλληλεξαρτώμενα για μια αξέχαστη εμπειρία διακοπών.

2.7 Προσβάσιμος Τουρισμός

Ο τουρισμός αποτελεί ένα απαραίτητο και σημαντικό αγαθό που απολαμβάνει ο άνθρωπος την σημερινή εποχή. Σύμφωνα με τον Π.Ο.Υ (Παγκόσμιος Οργανισμός

Υγείας) 650 εκατομμύρια άτομα παρουσιάζουν κάποια μορφή αναπηρίας. Οπότε, πρέπει να διασφαλιστεί το δικαίωμα των ΑμεΑ για διακοπές με μετακίνηση δίχως εμπόδια. Οι υποδομές πρέπει να ικανοποιούν διάφορα κριτήρια έτσι ώστε όλοι να απολαμβάνουν ισότιμες διακοπές.

Ο ορισμός του «Προσβάσιμου Τουρισμού» σχετίζεται κυρίως τόσο στην προσαρμογή των πόρων του περιβάλλοντος, των υπηρεσιών του τουρισμού και των προϊόντων επίσης, ώστε να επιτρέπεται η χρήση, η πρόσβαση αλλά και η απόλαυση όλων των επισκεπτών σύμφωνα με τις αρχές και τα διεθνή πρότυπα σχεδιασμού (UNWTO, 2017). Αναφορικά με τους Morgan και Cole (2010), ο «προσβάσιμος τουρισμός» αποτελεί ένα σύνολο τόσο των εγκαταστάσεων όσο και των πρακτικών, τα οποία αυξάνουν τον αριθμό των ατόμων τα οποία έχουν τη δυνατότητα να επωφεληθούν μέσω του τουρισμού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μιας σύγχρονης προσέγγισης, ως «προσβάσιμος τουρισμός» προσδιορίζονται οι απαιτήσεις της πρόσβασης οι οποίες περιέχουν την όραση, την κινητικότητα, την ακοή αλλά και τις γενικές «διαστάσεις» της πρόσβασης, όπου λειτουργούν ανεξαρτήτως και με αξιοπρέπεια και ισότητα, μέσω των γενικά σχεδιασμένων περιβαλλόντων αλλά και προϊόντων (Țirca, Alexandru, Souca, Bacila & Ciornea, 2010).

Ο «προσβάσιμος τουρισμός», εξασφαλίζει την προσβασιμότητα στη διαθεσιμότητα υπηρεσιών για την κοινωνία. Ο κύριος στόχος είναι ότι όλοι οι άνθρωποι θα μπορούν προσεγγίσουν όλες τις τουριστικές υπηρεσίες και σε όλους τους τουριστικούς προορισμούς. (Zsarnoczky, 2018)

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού αναφέρει τον ορισμό του προσβάσιμου τουρισμού τονίζοντας ότι πρέπει να προσαρμοστούν τα προϊόντα και το περιβάλλον, αλλά και οι υπηρεσίες του τουριστικού κλάδου ώστε να μπορούν τα απολαμβάνουν όλοι. Στην έκθεση αυτή αναφέρονται κάποια σημαντικά σημεία όπως είναι:

- η ευκολία στη μετακίνηση
- η τουριστική προβολή και προώθηση
- η πληροφόρηση των μέσων ώστε να διευκολύνεται το τουριστικό κύκλωμα για τα καταλύματα και την επισκεψιμότητα
- η παροχή υπηρεσιών
- οι ασφαλείς εγκαταστάσεις και η αποφυγή ατυχημάτων

2.8 Σχεδιασμός για όλους

Όλα τα άτομα, μεταξύ αυτών και τα άτομα με αναπηρίες, καλό είναι να έχουν ισάξιες δυνατότητες προσβασιμότητας (απασχόληση, αθλητισμό, εκπαίδευση) δίχως την καταφυγή τους σε ειδικές σχεδιασμένες εφαρμογές γι' αυτά. Μέσω της νομοθεσίας η κοινωνία εμπεριέχει και την έννοια της ισότιμης και ισάξιας μεταχείρισης όλων των ανθρώπων απέναντι στις εφαρμογές του εκάστοτε τομέα. Η έννοια της φράσης «ίσα δικαιώματα», έχει ως στόχο το γεγονός πως όλες οι απαιτήσεις για την ερμηνεία της ίσης μεταχείρισης, θέτονται από τα άτομα όπου πραγματικά αλληλοεπιδρούν και αναπτύσσουν σχέσεις συστημικά. Άρα τα άτομα με αναπηρίες ορίζουν την έννοια της ίσης μεταχείρισης τους, αναφορικά με τα άλλα μέλη της κοινωνίας, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται ισότιμα.

Ο «Σχεδιασμός για όλους» περιλαμβάνει το σχεδιασμό των υπηρεσιών που μπορούν να υλοποιηθούν από όλο το φάσμα των ατόμων ανεξαρτήτως περιορισμών, στο μέγιστο βαθμό, δίχως να έχουν απαιτηθεί κάποιες ειδικές προσαρμογές ή εξειδικευμένοι σχεδιασμοί (Abascal & Civit, 2000; Baker & Anderson, 2005).

Ως βασικό στόχο, ο σχεδιασμός προϋποθέτει την απλοποίηση της ζωής όλων των ανθρώπων και απευθύνεται εξίσου σε όλες τις ηλικιακές βαθμίδες, τις διαφορετικές διαστάσεις και δεξιότητες, με ή δίχως αναπηρία, ενώ αντιθέτως, απορρίπτει οποιοδήποτε σχέδιο το οποίο δε δύναται να χρησιμοποιηθεί συνολικά ή το οποίο αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο σε άτομα με αναπηρία ή επίσης σε άλλη κατηγορία ανθρώπων, έχοντας ως απόρροια τη δημιουργία διακρίσεων και τον στιγματισμό.

Τις βάσεις σχετικά με τη φιλοσοφία του «Σχεδιασμού για όλους» (Universal Design), συγκροτούν τόσο η κοινωνική ισότητα και τα ίσα δικαιώματα όσο και η ίση μεταχείριση. Η ισότιμη κοινωνική τάξη, αφορά τη λογική πως όλα τα άτομα δικαιούνται ίδιες αλλά και ίσες δυνατότητες αναφορικά με τη χρήση των υπηρεσιών αλλά και των περιβαλλόντων (Centers for Disease Control and Prevention, 2016).

Ο «Σχεδιασμός για όλους» στηρίζεται σε μια ιδιότητα της ισοτιμίας που αναφέρεται στη χρήση, αφού ο σχεδιασμός απευθύνεται σε ανθρώπους με διάφορες δεξιότητες, στην προσαρμοστικότητα της χρήσης, κατά την οποία ο σχεδιασμός,

εξυπηρετεί μια πληθώρα από ατομικές δεξιότητες και στην διαισθητική αλλά και απλή χρήση, καθώς τα προϊόντα σχεδιασμού είναι ορατά από όλους. Η προσπάθεια αυτή, έχει ως κύριο στόχο να μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα προϊόντα σχεδιασμού με αποτελεσματικό τρόπο και οι κατάλληλες διαστάσεις, καθώς ο σχεδιασμός λαμβάνει υπόψιν ανεξαρτήτως της σωματικής διάπλασης των χρηστών, τις δυνατότητες κίνησης και τη στάση σώματος (Strati, 2014). Σύμφωνα με αυτές τις αρχές πρακτικά διασφαλίζεται, «η κύρια δημοκρατική αρχή του σεβασμού της πολυμορφίας και της ισότητας» (Aslaksen, Bergh, Bringa & Heggem, 1997).

2.9 Ξενοδοχειακές μονάδες και ΑμεΑ

Για να μπορεί να «ανταποκριθεί» ολοκληρωτικά στη «σημασία» του ο «Προσβάσιμος Τουρισμός» για τα άτομα με αναπηρίες αλλά και ειδικές ανάγκες, κρίνεται αναγκαίο αλλά και απαραίτητο, να ξεπεραστούν τα εμπόδια και οι δυσκολίες, τα οποία τείνουν να τον «αφανίσουν» ως δράση τουριστική. Η εκάστοτε μορφή της αναπηρίας αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για τους ξενοδοχοϋπάλληλους αλλά και τους διαχειριστές και ιδιοκτήτες των καταλυμάτων, ώστε να «υπακούσουν» στις αρχές του «Προσβάσιμου Τουρισμού» (Wang, Wu, Yuan, Xiong & Liu, 2017). Τα άτομα με προβλήματα κίνησης, χρειάζονται καταλύματα τα οποία δεν περιέχουν σκαλοπάτια, το δάπεδο τους οφείλει να είναι επίσης αντιολισθητικό, ενώ κρίνεται απαραίτητο υπάρχουν οι κατάλληλοι χειρολισθήρες. Τα άτομα που έχουν χαρακτηρίζονται από προβλήματα στην όρασή τους, «χρειάζονται» δάπεδα τα οποία έχουν υφή έντονη και έχουν την ικανότητα απορρόφησης των ήχων, πινακίδες Braille αλλά επίσης και χειρολισθήρες. Έτσι, καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως τα διαφορετικά είδη της αναπηρίας, προϋποθέτουν τη ξεχωριστή ρυμοτόμηση αλλά και τη δόμηση του χώρου εγκατάστασης και διαμονής, μέσω του οποίου αντιλαμβανόμαστε πως το κόστος αλλά και οι διαρκείς διαδικασίες της παραλλαγής πραγματοποιούνται για την ικανοποίηση του μεγάλου αριθμού των τουριστών ΑμεΑ.

Τα ΑμεΑ θέλουν ποιοτικά προϊόντα που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους σε ανταγωνιστικές τιμές. Πολλές φορές βέβαια χρησιμοποιούν βοηθητικές συσκευές ώστε να είναι ανεξάρτητοι σε κάποιο βαθμό. Όμως τα ΑμεΑ αντιμετωπίζουν πολλά

προβλήματα είτε σωματικά είτε νοητικά είτε αισθητηριακά. Άρα όταν σχεδιάζεται ένα κτίριο πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αιτήσεις που έχουν τα άτομα με αναπηρία τόσο στο εξωτερικό του όσο και στο εσωτερικό του κτιρίου.

Δυστυχώς, σε αρκετές χώρες οι υπεύθυνοι των ξενοδοχειακών μονάδων δεν γνωρίζουν πως να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των ΑμεΑ. Ελάχιστα ξενοδοχεία προσφέρουν δωμάτια που θα μπορούσαν να φιλοξενήσουν άτομα αναπηρία. Σε θέματα ασφάλειας πολλά ξενοδοχεία ακολουθούν μια συγκεκριμένη διαδικασία κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης ενώ δύσκολα μπορούν να εφαρμοστούν από όλους. Οι δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα μέσα στο ξενοδοχείο δεν είναι προσβάσιμες για όλους επειδή υπάρχει έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού (Poriel, 2006)..

Η προσβασιμότητα των ξενοδοχειακών μονάδων, σύμφωνα με τους Patterson, Darcy, & Mönninghoff, (2012), δεν αναφέρεται μόνο στην παροχή δωματίων, εισόδων και πάρκινγκ αλλά οφείλουν να διαθέτουν όλες τις απαραίτητες εγκαταστάσεις για πρόσβαση σε όλα τα μέρη του ξενοδοχείου όπως ο χώρος του εστιατορίου, η ρεσεψιον, οι εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας ώστε να διασφαλίζεται η ευκολία διαμονής τους σε όλο το ξενοδοχείο. Οι χώροι εντός του καταλύματος, οφείλουν να είναι δομημένοι με τρόπο τέτοιο ώστε, σε πιθανή περίπτωση όπου το κτήριο πρέπει να εκκενωθεί, να διευκολύνεται η πρόσβαση των ατόμων στις «εξόδους κινδύνου». Ο εσωτερικός χώρος των δωματίων, η τουαλέτα αλλά και οι βεράντες, πρέπει να έχουν σχεδιασθεί με τρόπο τέτοιο ώστε, να υπάρχει εύκολη πρόσβαση και πρωτίστως τα ΑμεΑ, να έχουν τη δυνατότητα αλλά και την ικανότητα ελεύθερης μετακίνησης στο χώρο.

Επιπρόσθετα, οι ανελκυστήρες πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια όπως να είναι ευρύχωροι και να έχουν σε γραφή Μπρέιλ τα κουμπιά των ορόφων και τέλος να διαθέτουν και ηχητικά προειδοποιητικά μηνύματα για τους ΑμεΑ. Επίσης, κρίνεται απαραίτητο οι διάφορες συσκευές στα δωμάτια να είναι προσαρμοσμένες με ηχητικά προειδοποιητικά μηνύματα και να είναι για όλες τις μορφές αναπηρίας. Οι υπόλοιποι χώροι του ξενοδοχείου όπως το μπαρ, το εστιατόριο, θα πρέπει να έχουν σχεδιαστεί ώστε να είναι εύκολη η εξωτερική πρόσβαση. Θα πρέπει να διαθέτουν έπιπλα και καθίσματα που να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα με αμαξίδια και ειδικά καθίσματα. Επίσης οι κατάλογοι των μενού στα εστιατόρια θα πρέπει να είναι και στη γλώσσα Μπρέιλ για να μπορούν και τα άτομα που έχουν προβλήματα όρασης, να

παίρνουν μέρος ενεργά στην επιλογή φαγητού. Οι διάδρομοι των ξενοδοχείων πρέπει είναι κατάλληλοι για τα ΑμεΑ και να μην υπάρχουν έπιπλα που θα δυσκολεύουν το πέρασμα. Οι διακόπτες φωτισμού να είναι τοποθετημένοι μακριά από έπιπλα και επικίνδυνα αντικείμενα και στο κατάλληλο ύψος. Τέλος τα μπάνια πρέπει να έχουν ανοιχτή ντουζιέρα και ειδικά κιγκλιδώματα ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση των ατόμων με κάποια βαριά μορφή αναπηρίας. (WTO, 2016)

2.10 Η σημαντικότητα της προσβασιμότητας για τα ΑμεΑ

Τα άτομα με αναπηρία είναι μια ομάδα ακόμα και σήμερα που ακόμη δεν έχει διασφαλιστεί η κοινωνική της ενσωμάτωση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι δύσκολη η ισότιμη συμμετοχή τους στις διάφορες κοινωνικές δραστηριότητες. Ακόμα και ο σχεδιασμός των αγαθών και των υπηρεσιών οφείλει να καλύπτει τις ανάγκες του μέσου πολίτη όμως δημιουργεί διακρίσεις σε βάρος των ανθρώπων που έχουν κάποια μορφή αναπηρία. Για πολλά χρόνια, οι περισσότεροι άνθρωποι πίστευαν ότι τα άτομα που έχουν κάποια μορφή αναπηρίας είναι άτυχα και δεν εφαρμόζε κάποιες σωστές λειτουργίες και πρακτικές αλλά και δεν έπαιρνε μέτρα για να αντιμετωπιστούν οι καθημερινές βασικές ανάγκες τους. Όταν εφαρμόζονται τα κατάλληλα μέτρα προσβασιμότητας τα άτομα αυτά προσαρμόζονται στο κοινωνικό σύνολο και αντιμετωπίζονται ισότιμα και πλήρως στην κοινωνία. (Τζαναβάρα, 2013).

Προκειμένου τα άτομα που έχουν κάποια μορφή αναπηρίας να προσαρμοστούν και να ζουν ως ενταγμένα μέλη της κοινωνίας και όχι απομονωμένα τα Συμβαλλόμενα Κράτη λαμβάνουν τα μέτρα, έτσι ώστε η πρόσβαση να είναι ισότιμη με τους άλλους ανθρώπους. Η προσβασιμότητα αυτή αναφέρεται στα μέσα μαζικής μεταφοράς, στην επικοινωνία και στην τεχνολογία αλλά και σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες όπου υπάρχει η δυνατότητα παροχής στο κοινό στις αστικές περιοχές (Ungic, 2019). Τα μέτρα που εξαλείφουν τα εμπόδια και τις δυσκολίες προσβασιμότητας αφορούν τα ακόλουθα:

- I. τους δρόμους, τις υπαίθριες εγκαταστάσεις, τα σχολεία, τις ιατρικές εγκαταστάσεις και τις μεταφορές.
- II. τις τηλεπικοινωνίες και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης αλλά και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- Τα κράτη λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε:
 - I. εξασφαλίζουν ότι οι φορείς που προσφέρουν υπηρεσίες στο κοινό έχουν μεριμνήσει για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ.
 - II. να παρέχουν ευκαιρίες κατάρτισης στα ζητήματα πρόσβασης με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι άνθρωποι με αναπηρίες.
 - III. να διαθέτουν στα κτίρια σύστημα σήμανσης σε γραφή Μπράιλ.
 - IV. να διαθέτουν επαγγελματίες διερμηνείς της νοηματικής γλώσσας ώστε να διευκολύνεται η προσβασιμότητα στα κτίρια και στις εγκαταστάσεις.
 - V. να βοηθούν τα άτομα με αναπηρίες να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες συμπεριλαμβανομένου και του ίντερνετ.
 - VI. να αναπτύξουν τεχνολογίες και συστήματα ενημέρωσης και επικοινωνιών ώστε να καταστούν προσιτές με ελάχιστο κόστος.

Στον τουρισμό, η ικανοποίηση των ειδικών αναγκών των τουριστών είναι αναγκαία και απαραίτητη αφού οι απαιτήσεις τουριστών ΑμεΑ είναι παρόμοιες με τις απαιτήσεις των μέσων επισκεπτών. Βέβαια υπάρχουν κάποια λεπτά σημεία όπως για παράδειγμα πολλές φορές χρειάζονται λεπτομερείς πληροφορίες για κάποιους χώρους αλλά και κάποια αντικείμενα ξένα προς αυτούς. Τέλος μια σημαντική διαφορά είναι ότι αρκετοί τουρίστες με κάποιου είδους αναπηρία ταξιδεύουν με κάποιον συνοδό χωρίς ωστόσο αυτό να είναι απόλυτο αφού υπάρχουν τουρίστες ΑμεΑ οι οποίοι ταξιδεύουν μόνοι τους με τις όποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουν.

2.11 Τα προβλήματα υλοποίησης της προσβασιμότητας στην Ελλάδα

Η Ελλάδα, έχει υπογράψει τη Διεθνή Σύμβαση του Ο.Η.Ε για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία όπου παραθέτονται ρητά οι υποχρεώσεις των κρατών για την προσβασιμότητα. Όμως τα αποτελέσματα δεν ήταν τα αναμενόμενα αφού υπήρχε ελλιπής σχεδιασμός και δεν είχε συμπεριληφθεί το κριτήριο ικανοποίησης των αναγκών των τουριστών με αναπηρία.

Δυστυχώς η Ελλάδα αντιμετωπίζει πολλές δυσκολίες όσον αφορά την προσβασιμότητα. Τα εμπόδια που αντιμετωπίζει η χώρα μας είναι:

- Δεν υπάρχει σχέδιο δράσης ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της προσβασιμότητας
- Οι δημόσιες και οι ιδιωτικές αρχές δε δίνουν την απαραίτητη σημασία στην νομοθεσία για την προσβασιμότητα.
- Ο νόμος έχει ασάφειες όσον αφορά την προσβασιμότητα των λεωφορείων και των ταξί.
- Δεν υπάρχουν μηχανισμοί πιστοποίησης.
- Το προσωπικό που δημιουργεί τις μελέτες σχετικά με τη προσβασιμότητα δεν έχει την κατάλληλη γνώση και κατάρτιση.

Τα τελευταία χρόνια με την ραγδαία ανάπτυξης της οικοδομής δεν δόθηκε η δέουσα σημασία και παρατηρούμε τώρα μια άναρχη μορφή δόμησης που περιορίζει τους χώρους που απευθυνόταν σε πεζούς αφού βλέπουμε μικρά πεζοδρόμια μη προσβάσιμα από αναπηρικά αμαξίδια, αλλά και πεζοδρόμια χωρίς τις ειδικές γραμμές για τους τυφλούς. Όλα αυτά βέβαια ανήκουν στην αδιαφορία των δημόσιων αρχών με αποτέλεσμα να βρίσκεται η χώρα στο σημείο να είναι αντιμέτωπη με τα προβλήματα της προσβασιμότητας. Επιπρόσθετα πολλά σωματεία των ατόμων με αναπηρία παρόλο που είναι ενημερωμένα σχετικά με τις συνθήκες προσβασιμότητας, δεν δίνουν τις κατάλληλες λύσεις παρά μόνο πιστεύουν πως το κράτος είναι υπεύθυνο για τα μέτρα που ενώ έπρεπε να πάρει, τελικώς δεν τα έλαβε κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση όλων αυτών των δρόμων, των εγκαταστάσεων και των πεζοδρομίων.

Η υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα, και ιδιαίτερα στην πρωτεύουσά της την Αθήνα, δείχνει να έχει παρουσιάσει μια μικρή βελτίωση κυρίως μετά τους Ολυμπιακούς Αγώνες όμως δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποια προσπάθεια ενημέρωσης για να αναδειχθεί αυτή η πραγματικότητα (Μάγγου, 2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Δείγμα

Η παρούσα έρευνα υλοποιήθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας, και έχει σαν κύριο στόχο τη καταγραφή των προσπελάσιμων ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων στο νομό Αρκαδίας. Είναι μια ποσοτική έρευνα και στηρίζεται στη συλλογή πληροφοριών και από τις δύο πλευρές. Δηλαδή από τα άτομα με αναπηρία καθώς και από τους ιδιοκτήτες των ξενοδοχείων του νομού Αρκαδίας. Η ποσοτική έρευνα είναι κατάλληλη για την παρούσα εργασία διότι είναι κατάλληλη για εξέταση ερευνητικών υποθέσεων που έχουν τεθεί (Aruke, 2017). Επίσης, όπως θα διαπιστωθεί στο επόμενο κεφάλαιο, η ποσοτική έρευνα επιτρέπει τη στατιστική ανάλυση δεδομένων που έχουν συλλεχθεί σε αριθμητική μορφή με σκοπό να συγκεντρώσει όλα αυτά τα δεδομένα και να προβεί στις απαραίτητες συγκρίσεις με ακριβή τρόπο.

Στην έρευνα συμμετείχαν 118 άτομα με κινητικές αναπηρίες, προβλήματα ακοής και προβλήματα όρασης, ηλικίας 18 έως 60 ετών και άνω, άνδρες και γυναίκες που μένουν και ταξιδεύουν στο νομό Αρκαδίας. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε από άτομα με αναπηρία και όσα από αυτά τα άτομα δεν μπορούσαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι είχαν τη κατάλληλη βοήθεια μέσα από το σύλλογο. Ως αποδέκτες της έρευνας, ορίστηκαν ο σύλλογος ΑμεΑ Νομού Αρκαδίας και ο σύλλογος Αμεα Άστρους.

Στην έρευνα που συμμετείχαν τα ξενοδοχεία του νομού Αρκαδίας, συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια οι ιδιοκτήτες ή οι διευθυντές αυτών. Συμμετείχαν 115 ξενοδοχεία.

Η συμμετοχή των ερωτηθέντων στην έρευνα ήταν και ανώνυμη και εθελοντική.

3.2 Μέσα συλλογής δεδομένων

Στην παρούσα διπλωματική εργασία χρησιμοποιήθηκε ως ερευνητικό μέσο το ερωτηματολόγιο, γιατί συνιστά ένα από τα βασικότερα μέσα συλλογής στοιχείων και αποτελεί ένα πολύ διαδεδομένο μέσο καθώς παρέχει μεγάλη προσαρμοστικότητα και ευελιξία.

Για τη συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών δημιουργήθηκαν δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια. Το πρώτο ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε άτομα με αναπηρία που μένουν και ταξιδεύουν στο νομό της Αρκαδίας, ενώ το δεύτερο ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε τουριστικά καταλύματα του νομού Αρκαδίας και συμπληρώθηκε από τους ιδιοκτήτες ή τους διευθυντές αυτών. Τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια σχεδιάστηκαν και μοιράστηκαν στους συμμετέχοντες μέσω της εφαρμογής Google Forms. Τα ερωτηματολόγια έχουν επιλεγεί από την διπλωματική εργασία της Σταθόγλου (2017).

Το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους τουρίστες με αναπηρία και περιέχει 28 ερωτήσεις, κατανεμημένες σε τρεις ενότητες:

- **Α ενότητα:** 8 ερωτήσεις που έχουν σχέση με τα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου τουρίστα
- **Β ενότητα:** 8 ερωτήσεις που έχουν σχέση με τα χαρακτηριστικά του ταξιδιού που επιλέγουν τα άτομα με αναπηρία
- **Γ ενότητα:** 12 ερωτήσεις σχετικά με την αξιολόγηση των υποδομών προσβασιμότητας στους χώρους του τουριστικού καταλύματος και τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

Το ερωτηματολόγιο που απεστάλη στα ξενοδοχεία περιέχει 22 ερωτήσεις, χωρισμένες σε δύο ενότητες.

- **Ενότητα Α:** 5 ερωτήσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου
- **Ενότητα Β:** 17 ερωτήσεις που αφορούν τον προσβάσιμο τουρισμό σε σχέση με τις υπάρχουσες ξενοδοχειακές υποδομές προσβασιμότητας στους χώρους του καταλύματος και το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών.

Ακολούθως, το μέγεθος του ερωτηματολογίου επεκτάθηκε σε γενικά πλαίσια, χωρίς να έχει σκοπό να καθυστερήσει τους ερωτώμενους, γιατί όπως αναφέρει και ο Pierrro (2000) «ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο λειτουργεί εξαρχής αποθαρρυντικά» ώστε να μην κουράζει τους ερωτηθέντες και να υπάρχουν περισσότερες πιθανότητες έτσι ώστε να το απαντήσουν.

Η ορθότητα ενός ερωτηματολογίου συνδέεται στο κατά πόσο το ερωτηματολόγιο μετρά την έννοια ή, αλλιώς, τη μεταβλητή την οποία διατείνεται ότι μετρά (Brink, 2004).

Ένα εργαλείο μέτρησης θεωρείται αξιόπιστο όταν έχει υλοποιηθεί πολλές φορές με επιτυχία σε πληθυσμό, για τον οποίο έχει σχεδιαστεί ερευνητικά. Σύμφωνα με τον Γαλάνη (2013), η αύξηση της εγκυρότητας ενός ερωτηματολογίου έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση του συστηματικού σφάλματος (systematic error).

Σύμφωνα με τον Creswell (2011), ένας από τους στόχους μιας καλής έρευνας αποτελούν οι αξιόπιστες και έγκυρες μετρήσεις. Για τον έλεγχο της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου, ελέγχεται η σταθερότητα και η συνέπεια των τιμών. Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής εσωτερικής συνέπειας alpha (α) του Cronbach. Σύμφωνα με τους Babbie, Wagner, & Zaino (2018), οι τιμές αξιοπιστίας που είναι μεγαλύτερες της τιμής 0,70 ή πλησιάζουν αυτή την τιμή είναι αποδεκτές. Οι τιμές του συντελεστή αξιοπιστίας για το ερωτηματολόγιο των ξενοδοχείων είναι 0.740, και για το ερωτηματολόγιο των ατόμων με αναπηρία είναι 0.755.

3.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν μέσω έντυπης και ηλεκτρονικής μορφής (GoogleForms και e-mails) και η παρούσα έρευνα διενεργήθηκε από το Φεβρουάριο έως και τον Απρίλιο του έτους 2022. Η έρευνα διεξήχθη στο νομό Αρκαδίας.

Το ερωτηματολόγιο που αφορά τα άτομα με αναπηρία, διανεμήθηκε το Φεβρουάριο τόσο σε ηλεκτρονική μορφή, τόσο και σε έντυπη μορφή στο σύλλογο ΑμεΑ Νομού Αρκαδίας, στο σύλλογο ΑμεΑ Άστρους, σε κέντρα αποκατάστασης, κ.ά. Ωστόσο, επειδή οι απαντήσεις που λήφθηκαν ήταν λίγες, πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις στους χώρους των συλλόγων ΑμεΑ του νομού Αρκαδίας, με στόχο να γίνει η συλλογή των απαραίτητων απαντημένων ερωτηματολογίων. Το αποτέλεσμα είναι να απαντηθούν 118 ερωτηματολόγια.

Για την έρευνα που αφορά στα τουριστικά καταλύματα, το ερωτηματολόγιο στάλθηκε το Φεβρουάριο στις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των ξενοδοχείων. Επειδή δεν απάντησαν πολλά ξενοδοχεία, χρειάστηκε να προωθηθεί το ερωτηματολόγιο για δεύτερη φορά στις ίδιες ηλεκτρονικές διευθύνσεις, έως τα μέσα Μαρτίου. Επειδή, πάλι οι απαντήσεις δεν ήταν αρκετές, χρειάστηκε τόσο η τηλεφωνική

επικοινωνία με τα ξενοδοχεία, αλλά και η προσωπική επίσκεψη σε πολλά από τα καταλύματα με έντυπα ερωτηματολόγια, με αποτέλεσμα της συλλογής 115 απαντημένων ερωτηματολογίων.

3.4 Στατιστική ανάλυση

Για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια, χρησιμοποιήθηκε το SPSS Statistics το οποίο είναι ένα στατιστικό πακέτο για τις κοινωνικές επιστήμες.

Στο επόμενο κεφάλαιο υπάρχουν τα αποτελέσματα της έρευνας όπως αυτά αντλήθηκαν από το πρόγραμμα SPSS και ομαδοποιούνται σε δύο ξεχωριστά υποκεφάλαια και συγκεκριμένα στην ανάλυση των ερωτηματολογίων που απάντησαν τα άτομα με αναπηρία και στην ανάλυση των ερωτηματολογίων που απάντησαν οι ιδιοκτήτες ή οι διευθυντές των ξενοδοχείων.

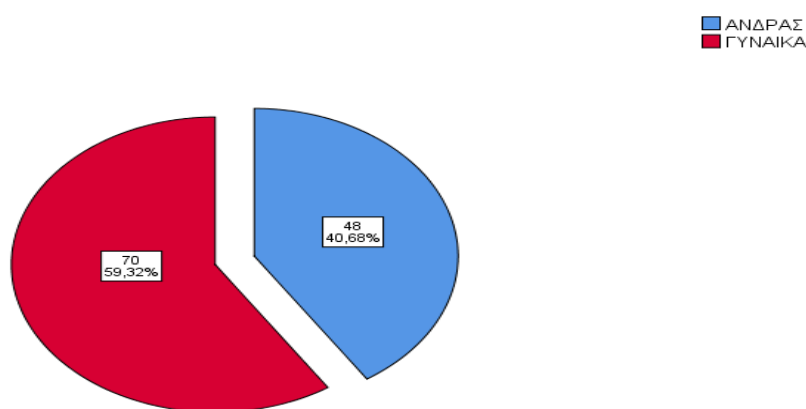
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Ανάλυση ερωτηματολογίου ατόμων με αναπηρία

Ενότητα Α: Χαρακτηριστικά ερωτηθέντος

- Σχετικά με το φύλο προκύπτει πως το 41% των συμμετεχόντων είναι άνδρες και το 59% είναι γυναίκες (γράφημα 1).

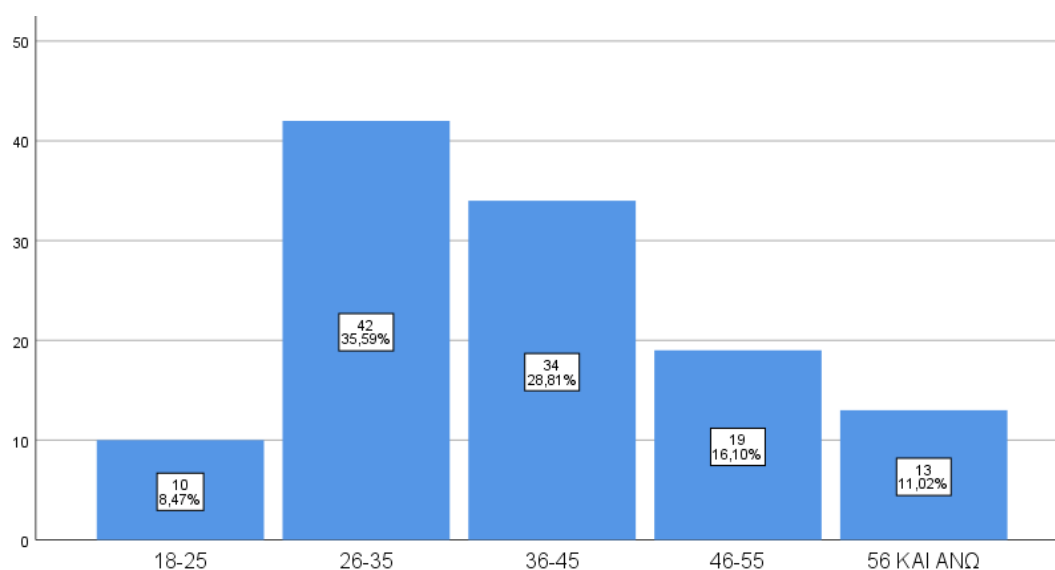


Γράφημα 1: Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	48	40,7	40,7	40,7
	ΓΥΝΑΙΚΑ	70	59,3	59,3	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Πίνακας συχνοτήτων για το φύλο

- Ηλικιακά, προκύπτει πως το 8% των συμμετεχόντων είναι 18-25 ετών, το 36% είναι 26-35 ετών, το 29% είναι 36-45 ετών, το 16% είναι 46-55 ετών, και το 11% είναι των 55 ετών (γράφημα 2).

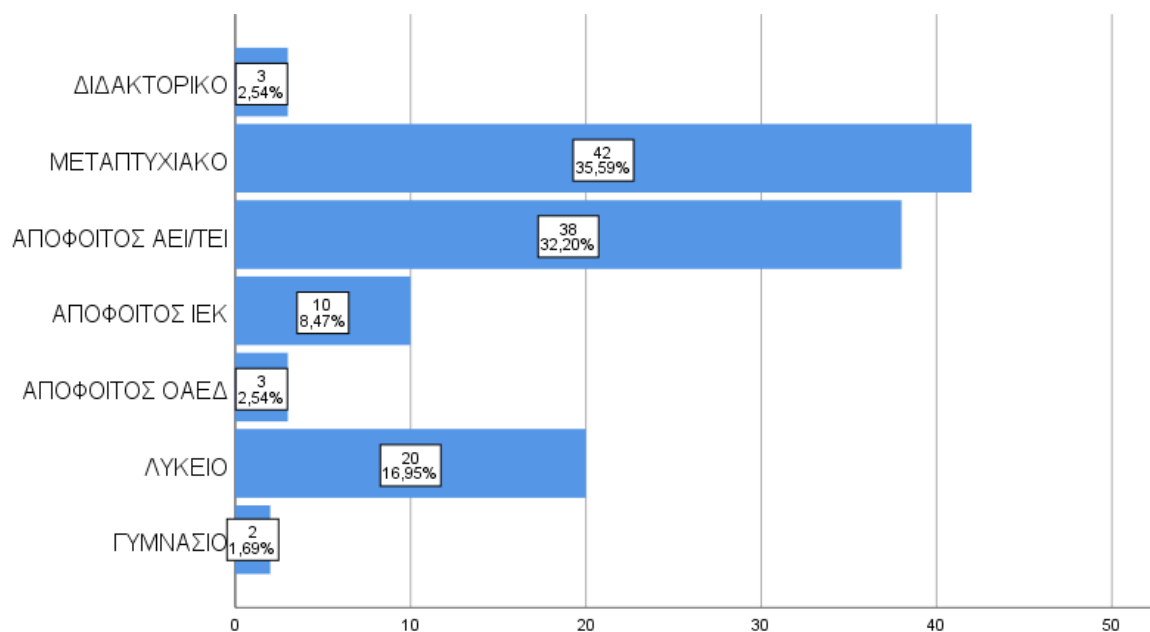


Γράφημα 2: Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25	10	8,5	8,5	8,5
26-35	42	35,6	35,6	44,1
36-45	34	28,8	28,8	72,9
46-55	19	16,1	16,1	89,0
55 ΚΑΙ ΑΝΩ	13	11,0	11,0	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 2: Κατανομή συχνοτήτων για την ηλικία

- Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο, το 2% των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι γυμνασίου, το 17% είναι απόφοιτοι λυκείου, το 3% είναι απόφοιτοι ΟΑΕΔ, το 9% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ, το 32% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 36% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού και το 3% είναι διδακτορικού (γράφημα 3).

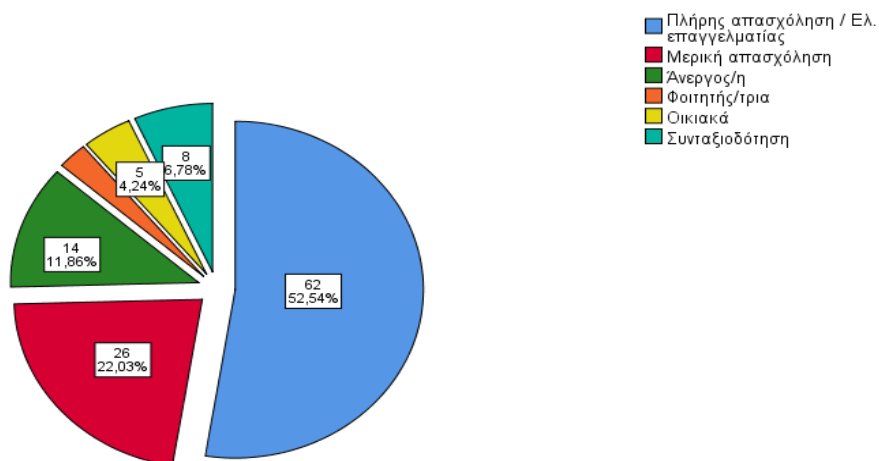


Γράφημα 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	2	1,7	1,7	1,7
	ΛΥΚΕΙΟ	20	16,9	16,9	18,6
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΟΑΕΔ	3	2,5	2,5	21,2
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΙΕΚ	10	8,5	8,5	29,7
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΑΕΙ/ΤΕΙ	38	32,2	32,2	61,9
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	42	35,6	35,6	97,5
	ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	3	2,5	2,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 3: Κατανομή απαντήσεων για το εκπαιδευτικό επίπεδο

- Το 63% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 22% εργάζονται με καθεστώς μερικής απασχόλησης, το 12% είναι άνεργοι, το 3% είναι φοιτητές, το 4% ασχολούνται με οικιακά, και το 6% είναι συνταξιούχοι (γράφημα 4).

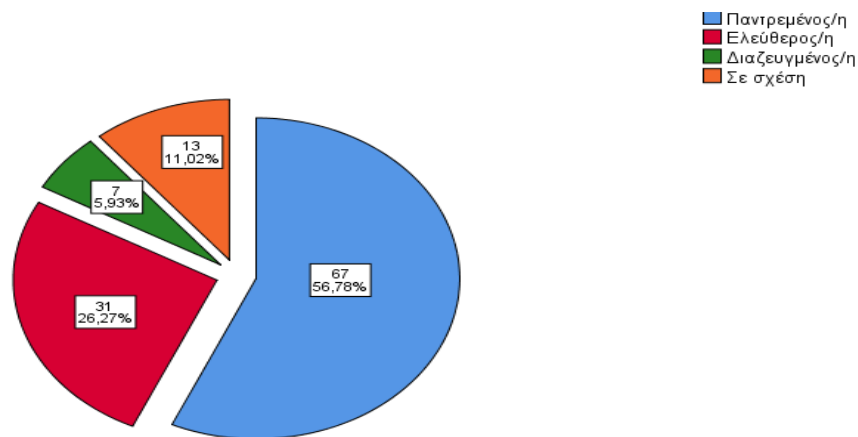


Γράφημα 4: Επάγγελμα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πλήρης απασχόληση / Ελ. επαγγελματίας	62	52,5	52,5	52,5
	Μερική απασχόληση	26	22,0	22,0	74,6
	Άνεργος/η	14	11,9	11,9	86,4
	Φοιτητής/τρια	3	2,5	2,5	89,0
	Οικιακά	5	4,2	4,2	93,2
	Συνταξιοδότηση	8	6,8	6,8	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 4: Κατανομή συχνοτήτων για το επάγγελμα

- Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, το 57% είναι παντρεμένοι, το 26% είναι ελεύθεροι, το 6% είναι διαζευγμένοι και το 11% απαντούν πως είναι σε σχέση (γράφημα 5).

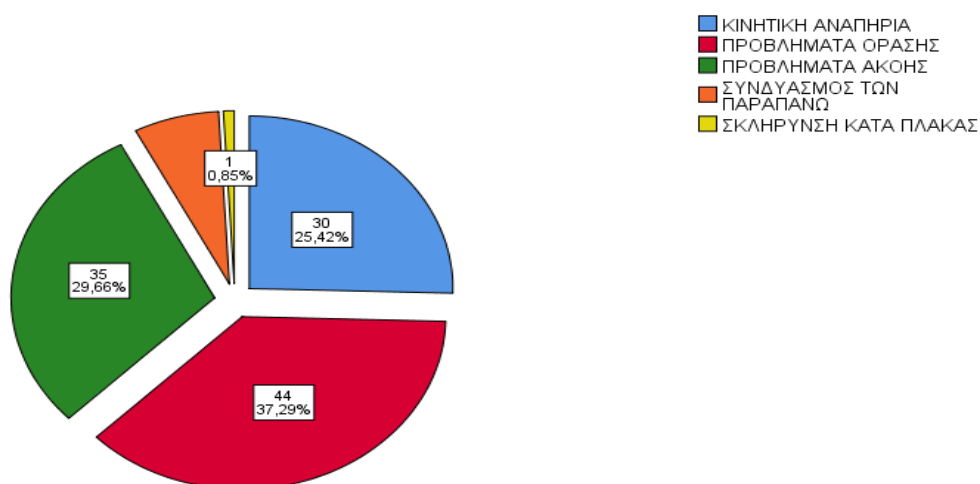


Γράφημα 5: Οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Παντρεμένος/η	67	56,8	56,8	56,8
	Ελεύθερος/η	31	26,3	26,3	83,1
	Διαζευγμένος/η	7	5,9	5,9	89,0
	Σε σχέση	13	11,0	11,0	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 5: Κατανομή συχνοτήτων για την οικογενειακή κατάσταση

- Το 25% έχουν κινητική αναπηρία, το 37% αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης, το 30% προβλήματα ακοής, το 1% σκλήρυνση κατά πλάκας και το 7% αντιμετωπίζουν προβλήματα που είναι συνδυασμός των παραπάνω (γράφημα 6).



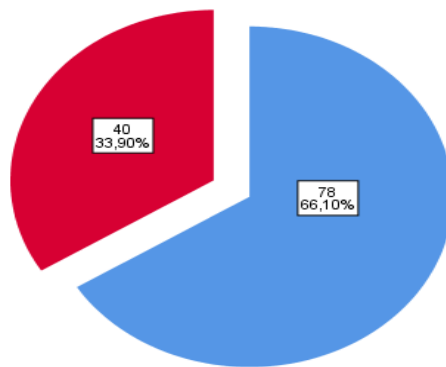
Γράφημα 6: Είδος αναπηρίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΙΝΗΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	30	25,4	25,4	25,4
	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ	44	37,3	37,3	62,7
	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ	35	29,7	29,7	92,4
	ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΑΝΩ	8	6,8	6,8	99,2
	ΣΚΛΗΡΥΝΣΗ ΚΑΤΑ ΠΛΑΚΑΣ	1	,8	,8	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 6: Κατανομή συχνοτήτων για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν

- Το 66% των συμμετεχόντων απαντούν πως κάνουν χρήση κάποιου βοηθήματος ενώ το 34% απαντούν το αντίθετο (γράφημα 7)

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



Γράφημα 7: Χρήση προσωπικού βοηθήματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	78	66,1	66,1	66,1
	OXI	40	33,9	33,9	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Κατανομή συχνοτήτων για τη χρήση προσωπικού βοηθήματος

- Στα είδη των βοηθημάτων που χρησιμοποιούν, οι συμμετέχοντες μπορούσαν να επιλέξουν περισσότερες από μία θετικές απαντήσεις, συνεπώς στα δεδομένα του πίνακα 8 δίνονται στις δύο πρώτες στήλες οι απόλυτες και οι σχετικές συχνότητες επί των απαντήσεων (Responses) και όχι επί των συμμετεχόντων. Στην τρίτη στήλη δίνονται οι σχετικές συχνότητες επί των συμμετεχόντων.

Το 4% των απαντήσεων ήταν θετικές για τους κηδεμόνες, το 10% για το λευκό μαστούνι, το 5% για το σκυλί οδηγό, το 6% για της βακτηρίες, μαστούνια, το 7% για την τροχήλατη περπατούρα, το 11% για το χειροκίνητο αναπηρικό κάθισμα, το 6% για το ηλεκτροκίνητο αναπηρικό κάθισμα, το 26% για τα βοηθήματα ανάγνωσης και το 26% για τα βοηθήματα ακοής (πίνακας 8).

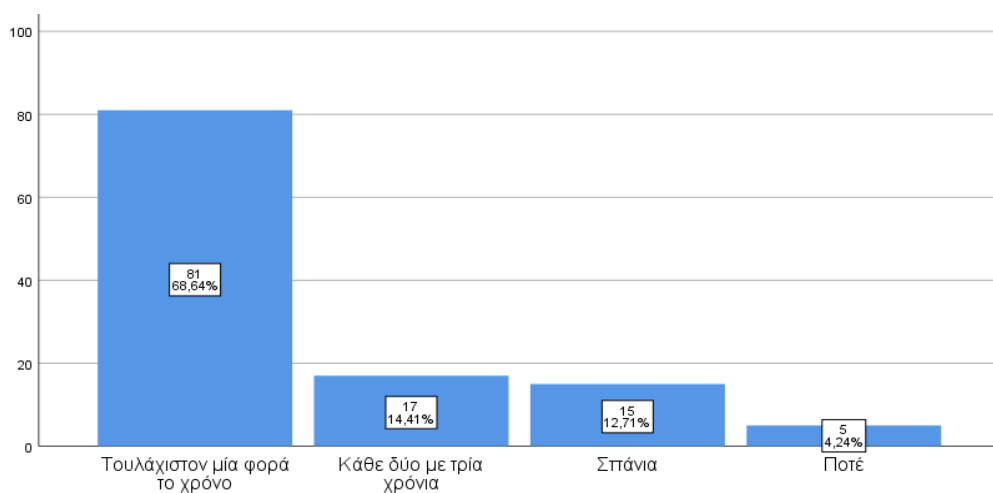
Είδος βοηθήματος	N	%	Percent of cases
Κηδεμόνες	3	3,7%	3,9%
Λευκό μαστούνι	8	9,8%	10,5%
Σκυλί οδηγό	4	4,9%	5,3%

Βακτηρίες, μαστούνια	5	6,1%	6,6%
Τροχήλατη περπατούρα	6	7,3%	7,9%
Χειροκίνητο αναπηρικό κάθισμα	9	11,0%	11,8%
Ηλεκτροκίνητο αναπηρικό κάθισμα	5	6,1%	6,6%
Βοηθήματα ανάγνωσης	21	25,6%	27,6%
Βοήθημα ακοής	21	25,6%	27,6%

Πίνακας 8: Είδος βοηθήματος

Ενότητα Β: Χαρακτηριστικά ταξιδιού

- Το 69% των ερωτηθέντων απαντούν πως ταξιδεύουν τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο στην Αρκαδία, το 14% κάθε δύο με τρία χρόνια, το 13% σπάνια και το 4% δηλώνουν πως δεν ταξίδεψαν ποτέ στην εν λόγω περιοχή (γράφημα 8).



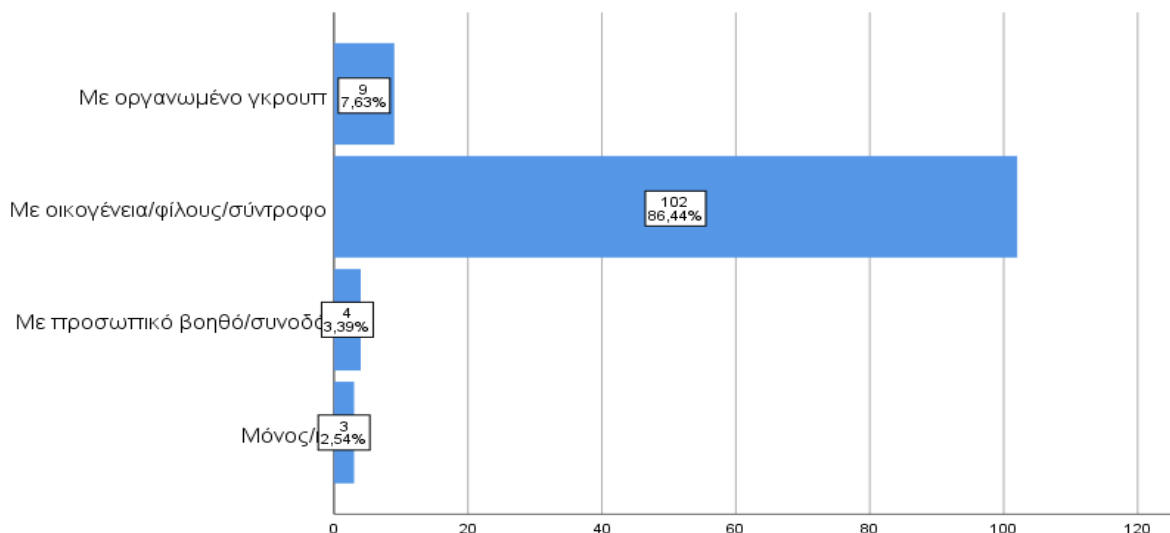
Γράφημα 8: Συχνότητα ταξιδιών στην Αρκαδία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Τουλάχιστον μία φορά το χρόνο	81	68,6	68,6	68,6
	Κάθε δύο με τρία χρόνια	17	14,4	14,4	83,1
	Σπάνια	15	12,7	12,7	95,8
	Ποτέ	5	4,2	4,2	100,0

Total	118	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Πίνακας 9: Κατανομή συχνοτήτων για τη συχνότητα ταξιδιών στην Αρκαδία

- Το 86% των συμμετεχόντων δηλώνουν πως ταξιδεύουν με οικογένεια και φίλους, το 8% ταξιδεύουν με οργανωμένο γκρουπ, το 3% με προσωπικό βοηθό/συνοδό, το 3% μόνοι (γράφημα 9).

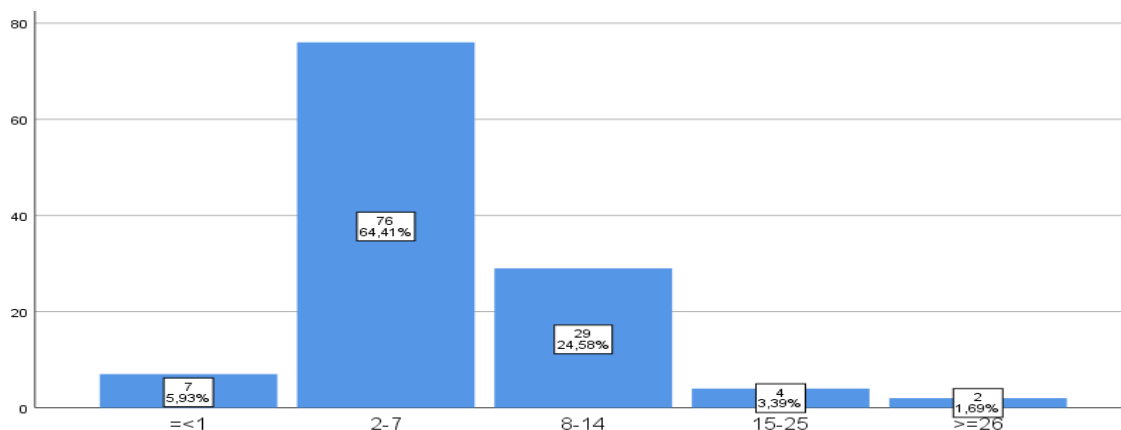


Γράφημα 9: Με ποιον ταξιδεύετε

Val	id	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Μόνος/η	3	2,5	2,5	2,5
	Με προσωπικό βοηθό/συνοδό	4	3,4	3,4	5,9
	Με οικογένεια/φίλους/σύντροφο	102	86,4	86,4	92,4
	Με οργανωμένο γκρουπ	9	7,6	7,6	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 10: Με ποιον ταξιδεύετε

- Αναφορικά με τη διάρκεια του ταξιδιού σε μέρες, προκύπτει πως το 6% ταξιδεύουν έως μία ημέρα, το 64% από 2 έως 7 ημέρες, το 25% 8 έως 14 ημέρες, το 3% 15 έως 25 ημέρες, και το 2% ταξιδεύουν άνω των 25 ημερών (γράφημα 10).

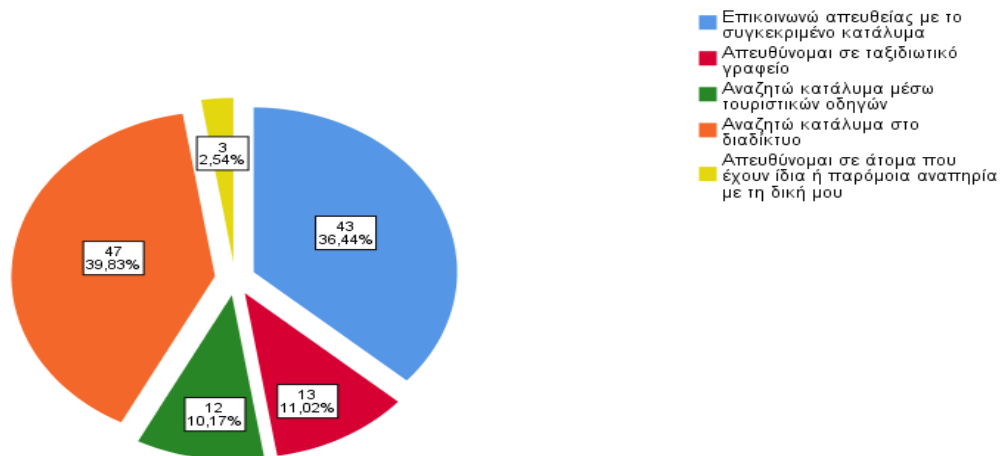


Γράφημα 10: Διάρκεια ταξιδιού σε ημέρες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	=<1	7	5,9	5,9	5,9
	2-7	76	64,4	64,4	70,3
	8-14	29	24,6	24,6	94,9
	15-25	4	3,4	3,4	98,3
	>=26	2	1,7	1,7	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 11: Πίνακας συχνοτήτων διάρκειας ταξιδιού σε ημέρες

- Σχετικά με τους τρόπους επιλογής του χώρου διαμονής, το 36% επικοινωνούν απευθείας με το συγκεκριμένο κατάλυμα, το 11% απευθύνονται σε τουριστικό γραφείο, το 10% αναζητούν κατάλυμα μέσω τουριστικών οδηγών, το 40% αναζητούν κατάλυμα στο διαδίκτυο και το 3% απευθύνονται σε άτομα που έχουν ίδια ή παρόμοια αναπηρία με τη δική τους (γράφημα 11).

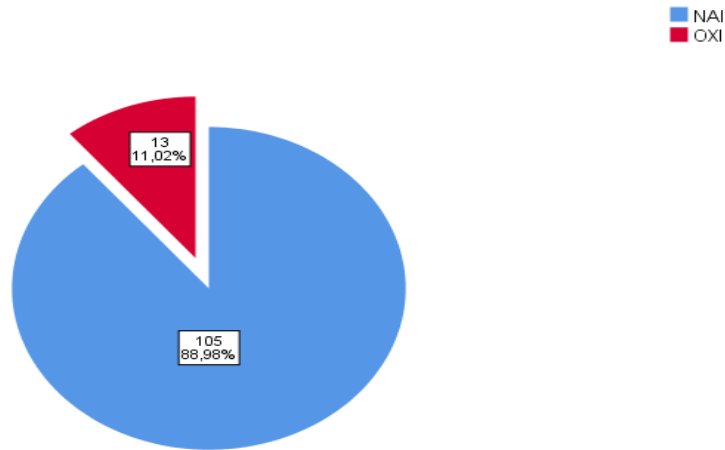


Γράφημα 11: Τρόποι επιλογής καταλύματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Επικοινωνώ απευθείας με το συγκεκριμένο κατάλυμα	43	36,4	36,4	36,4
	Απευθύνομαι σε ταξιδιωτικό γραφείο	13	11,0	11,0	47,5
	Αναζητώ κατάλυμα μέσω τουριστικών οδηγών	12	10,2	10,2	57,6
	Αναζητώ κατάλυμα στο διαδίκτυο	47	39,8	39,8	97,5
	Απευθύνομαι σε άτομα που έχουν ίδια ή παρόμοια αναπηρία με τη δική μου	3	2,5	2,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 12: Πίνακας συχνοτήτων για τους τρόπους επιλογής των χώρων διαμονής

- Το 89% των συμμετεχόντων δηλώνουν έχει τύχει να επισκεφθούνε ένα κατάλυμα και να διαπιστώσουνε εκ των υστέρων ότι αυτό δεν ανταποκρινόταν στις προσδοκίες τους ενώ μόλις το 11% δηλώνουν το αντίθετο (γράφημα 12).

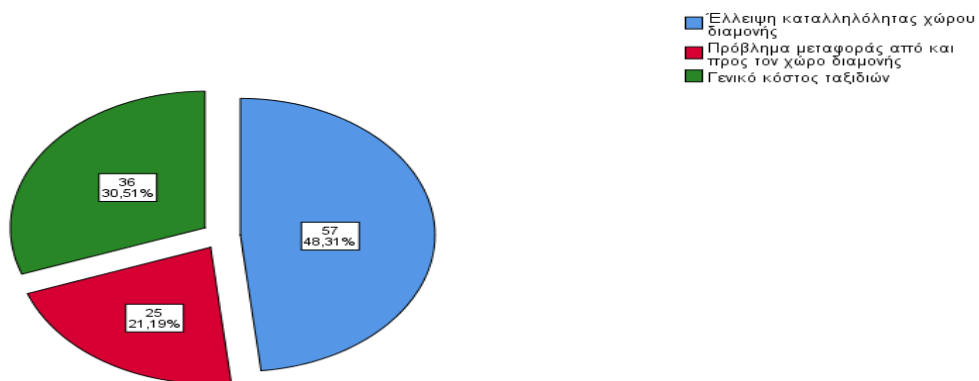


Γράφημα 12: Προσδοκίες για κατάλυμα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	105	89,0	89,0	89,0
	OXI	13	11,0	11,0	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 13: Κατανομή συχνοτήτων για τις προσδοκίες σε ένα κατάλυμα

- Σχετικά με τους λόγους αποφυγής ενός ταξιδιού, το 48% δηλώνουν την έλλειψη καταλληλότητας χώρου διαμονής, το 21% δηλώνουν τη μεταφορά από και προς τον χώρο διαμονής, και το 30% δηλώνουν το γενικό κόστος του ταξιδιού (γράφημα 13).



Γράφημα 13: Λόγοι αποφυγής ταξιδιού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Έλλειψη καταλληλότητας χώρου διαμονής	57	48,3	48,3	48,3
Πρόβλημα μεταφοράς από και προς τον χώρο διαμονής	25	21,2	21,2	69,5
Γενικό κόστος ταξιδιών	36	30,5	30,5	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 14: Κατανομή συχνοτήτων για λόγους αποφυγής ταξιδιού

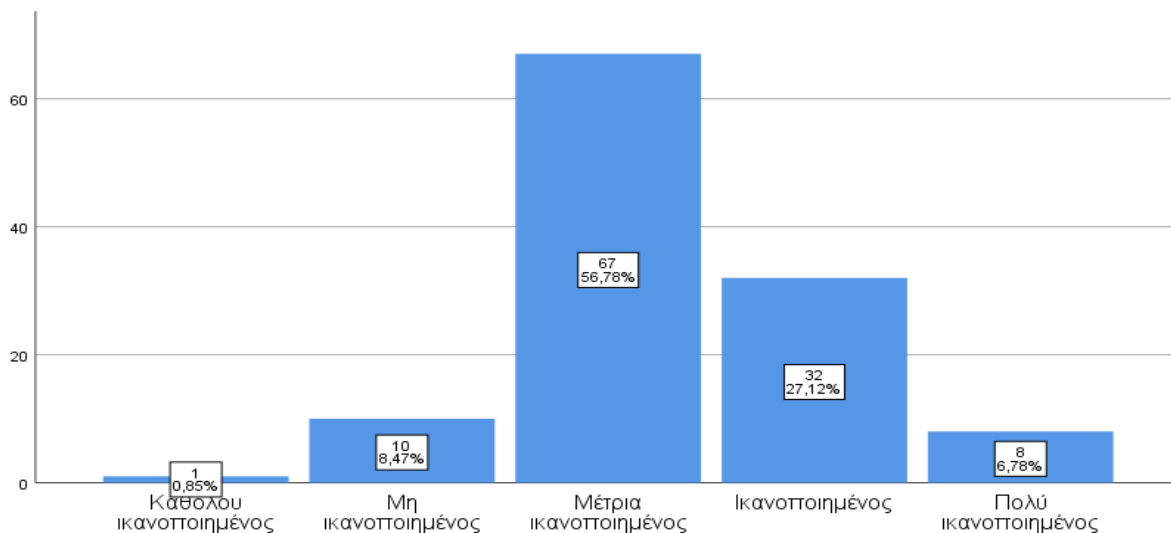
- Στο είδος πληροφοριών προς αναζήτηση σε περίπτωση ταξιδιού οι συμμετέχοντες μπορούσαν να επιλέξουν περισσότερες από μία θετικές απαντήσεις, συνεπώς στα δεδομένα του πίνακα 14 δίνονται στις δύο πρώτες στήλες οι απόλυτες και οι σχετικές συχνότητες επί των απαντήσεων (Responses) και όχι επί των συμμετεχόντων. Στην τρίτη στήλη δίνονται οι σχετικές συχνότητες επί των συμμετεχόντων.

Το 12% των απαντήσεων είναι θετικές για την προσβασιμότητα των μέσων μαζικής μεταφοράς, το 13% για τις ειδικές υπηρεσίες μεταφοράς για άτομα με αναπηρία, το 30% για προσπελάσιμα καταλύματα, το 33% για τους προσπελάσιμους χώρους διασκέδασης και το 12% είναι θετικές για τις ιατρικές υπηρεσίες (πίνακας 15).

Αναζήτηση πληροφοριών	N	%	Percent of cases
Προσβασιμότητα μέσων μαζικής μεταφοράς	25	12,0%	21,6%
Ειδικές υπηρεσίες μεταφοράς για άτομα με αναπηρία (ταξί κλπ.)	27	13,0%	23,3%
Προσπελάσιμα καταλύματα	62	29,8%	53,4%
Προσπελάσιμοι χώροι διασκέδασης (εστιατόρια, καφέ, μπαρ κλπ.)	69	33,2%	59,5%
Ιατρικές υπηρεσίες	25	12,0%	21,6%

Πίνακας 15: Είδος πληροφοριών προς αναζήτηση σε περίπτωση ταξιδιού

- Το 1% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τα μέχρι στιγμής ταξίδια τους, το 8% δεν είναι ικανοποιημένοι, το 57% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 37% είναι ικανοποιημένοι και το 7% είναι πολύ ικανοποιημένοι (γράφημα 14).



Γράφημα 14: Βαθμός ικανοποίησης από τα μέχρι στιγμής ταξίδια

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου ικανοποιημένος	1	0,85	,8	,8
	Μη ικανοποιημένος	10	8,5	8,5	9,3
	Μέτρια ικανοποιημένος	67	56,8	56,8	66,1
	Ικανοποιημένος	32	27,1	27,1	93,2
	Πολύ ικανοποιημένος	8	6,8	6,8	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Πίνακας 16: Κατανομή συχνοτήτων για τον βαθμό ικανοποίησης από τα μέχρι στιγμής ταξίδια

Ενότητα Γ: Αξιολόγηση υποδομών προσβασιμότητας

- Η θέση στάθμευσης ΑΜΕΑ είναι για το 20% και το 62% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα για το πόσο κατάλληλο είναι ένα δωμάτιο. Μόλις το 3% δεν τη θεωρούν τη θέση στάθμευσης σημαντικό λόγο.

- Η εναλλακτική μορφή πληροφόρησης των επισκεπτών είναι για το 27% και το 48% αρκετά πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα. Μόλις το 4% δεν τη θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Το κατάλληλο ύψος κρεβατιών είναι για το 32% και το 44% είναι αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ το 4% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Οι ράγες πιασίματος στο μπάνιο και στις τουαλέτες είναι για το 25% και το 56% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις το 5% δεν τις θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Το κάθισμα τουαλέτας μεταξύ 460-480 χιλιοστά από το έδαφος είναι για το 30% και το 48% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις 6% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Τα δωμάτια κοντά σε ασανσέρ είναι για το 25% και το 54% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις 5% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Η θετική στάση εξυπηρέτησης πελατών είναι για το 23% και το 65% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα.
- Η βοήθεια μετακίνησης αποσκευών από και προς τα δωμάτια είναι για το 35% και το 52% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις 2% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Οι ράμπες γύρω από το κατάλυμα είναι για το 19% και το 61% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις 4% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Το κατάλυμα να διαθέτει προσπελάσιμους χώρους ειδικά διαμορφωμένους για άτομα με αναπηρία, είναι για το 17% και το 67% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις 3% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Το κατάλυμα να επιτρέπει τη φιλοξενία σκυλιών-οδηγών για ανθρώπους με προβλήματα όρασης είναι για το 21% και το 61% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα, ενώ μόλις 3% δεν το θεωρούν σημαντικό λόγο.
- Οι έξοδοι κινδύνου εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία είναι για το 16% και το 75% αρκετά και πολύ σημαντικοί λόγοι αντίστοιχα.

	Καθόλου σημαντικ ό	Λίγο σημαντικ ό	Σημαντικ ό	Αρκετά σημαντικ ό	Πολύ σημαντικ ό
	%	%	%	%	%

Θέση στάθμευσης ΑμεΑ	3,4	7,6	7,6	19,5	61,9
Εναλλακτική μορφή πληροφόρησης των επισκεπτών (κείμενο σε μορφή Braille, ηχητικά σήματα)	4,2	7,6	12,7	27,1	48,3
Κατάλληλο ύψος κρεβατιών	4,2	6,8	12,7	32,2	44,1
Ράγες πιασίματος στο μπάνιο και στις τουαλέτες	5,1	5,9	8,5	24,6	55,9
Κάθισμα τουαλέτας μεταξύ 460-480 χιλιοστά από το έδαφος	5,9	5,9	10,2	29,7	48,3
Δωμάτια κοντά σε ασανσέρ	5,1	5,9	9,3	25,4	54,2
Θετική στάση εξυπηρέτησης πελατών	0,0	4,2	7,6	22,9	65,3
Βοήθεια μετακίνησης αποσκευών από και προς τα δωμάτια	1,7	4,2	7,6	34,7	51,7
Ράμπες γύρω από το κατάλυμα	4,2	6,8	9,3	18,6	61,0
Το κατάλυμα να διαθέτει προσπελάσιμους χώρους ειδικά διαμορφωμένους για άτομα με αναπηρία.	2,5	5,1	7,6	16,9	67,8
Το κατάλυμα να επιτρέπει τη φιλοξενία σκυλιών-οδηγών για ανθρώπους με προβλήματα όρασης	2,5	8,5	6,8	21,2	61,0

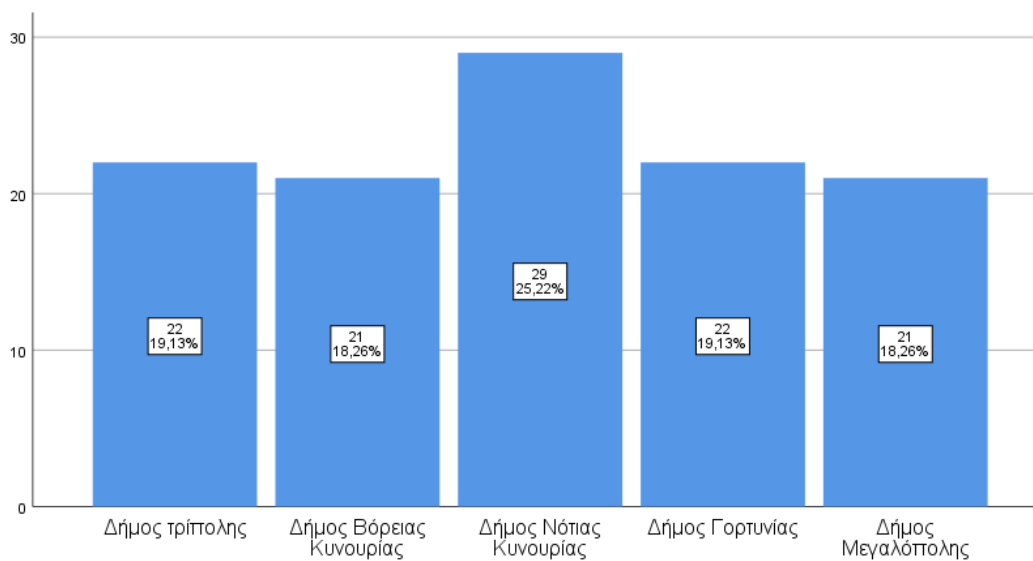
Έξοδοι κινδύνου εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία	0,0	4,2	5,1	16,1	74,6
--	-----	-----	-----	------	------

Πίνακας 16: Αξιολόγηση υποδομών προσβασιμότητας

4.2 Ανάλυση ερωτηματολογίου ξενοδοχείων

Ενότητα Α: Χαρακτηριστικά ξενοδοχείου

- ✓ Το 19% των συμμετεχόντων δηλώνουν πως το ξενοδοχείο τους βρίσκεται στον Δήμο Τρίπολης, το 18% στον Δήμο Βόρειας Κυνουρίας, το 25% στον Δήμο Νότιας Κυνουρίας, το 19% στον Δήμο Γορτυνίας, και το 18% στον Δήμο Μεγαλόπολης (γράφημα 15)



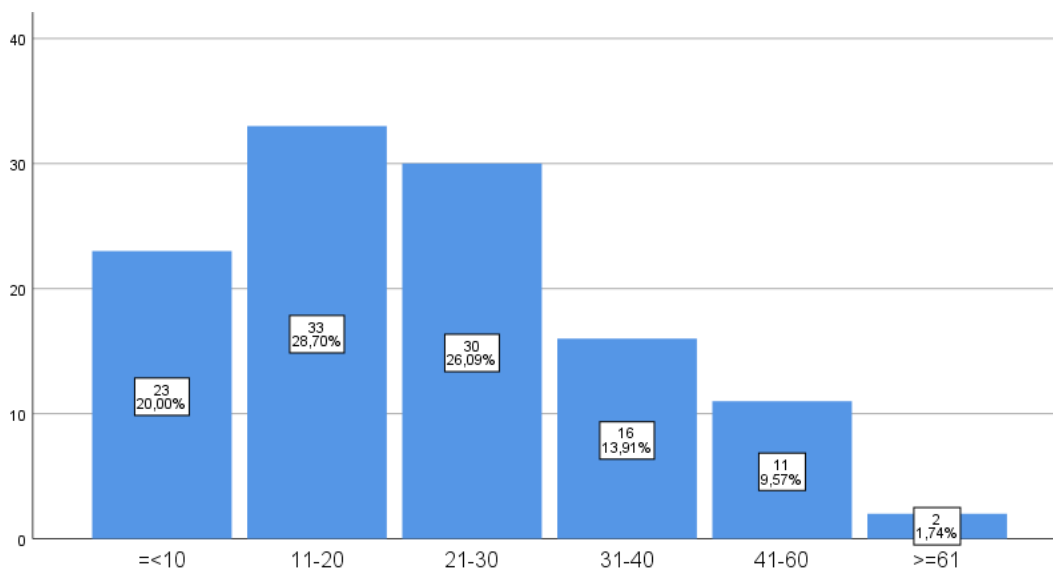
Γράφημα 15: Περιοχή ξενοδοχείου

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δήμος τρίπολης	22	19,1	19,1	19,1
	Δήμος Βόρειας Κυνουρίας	21	18,3	18,3	37,4

Δήμος Νότιας Κυνουρίας	29	25,2	25,2	62,6
Δήμος Γορτυνίας	22	19,1	19,1	81,7
Δήμος Μεγαλόπολης	21	18,3	18,3	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 18: Κατανομή συχνοτήτων για την περιοχή του ξενοδοχείου

- ✓ Το 20% απαντούν πως το ξενοδοχείο τους λειτουργεί κάτω από 10 έτη, το 29% από 11-20 έτη, το 26% από 21-30 έτη, το 14,5% από 31-40 έτη, το 10% από 41-60 έτη, και το 2% άνω των 60 ετών (γράφημα 16).

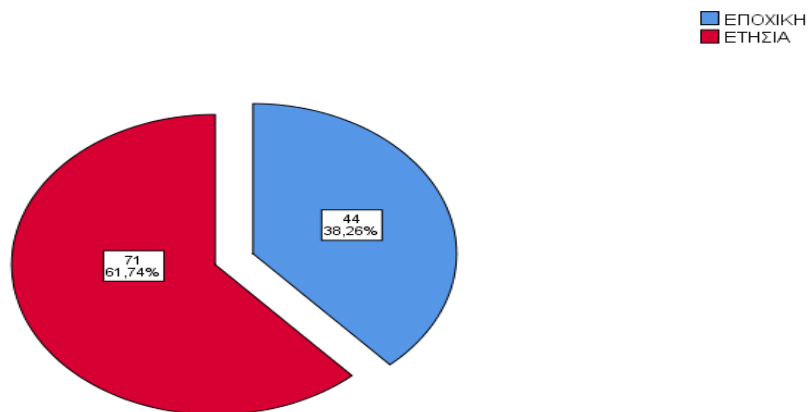


Γράφημα 16: Έτη λειτουργίας ξενοδοχείων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	=<10	23	20,0	20,0	20,0
	11-20	33	28,7	28,7	48,7
	21-30	30	26,1	26,1	74,8
	31-40	16	13,9	13,9	88,7
	41-60	11	9,6	9,6	98,3
	>=61	2	1,7	1,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 19: Κατανομή συχνοτήτων για τα έτη λειτουργίας του ξενοδοχείου

- ✓ Το 38% των ερωτηθέντων δηλώνουν πως το κατάλυμα τους λειτουργεί σε εποχική βάση, το 62% δηλώνουν πως λειτουργεί σε ετήσια βάση (γράφημα 17).

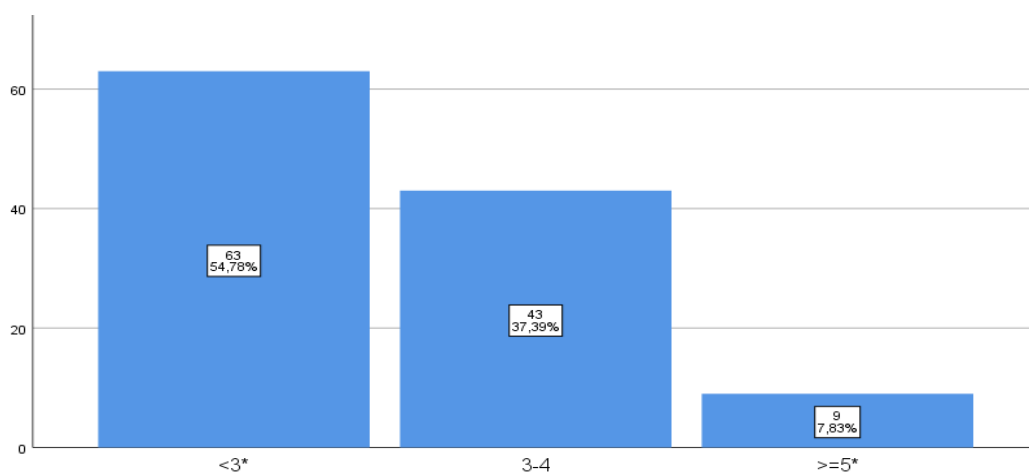


Γράφημα 17: Χρονική λειτουργία καταλύματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΠΟΧΙΚΗ	44	38,3	38,3	38,3
	ΕΤΗΣΙΑ	71	61,7	61,7	100,0
Total		115	100,0	100,0	

Πίνακας 20: Κατανομή συχνοτήτων για την περίοδο λειτουργίας των καταλυμάτων

- ✓ Σχετικά με την κατάταξη του ξενοδοχείου, το 55% δηλώνουν πως είναι κάτω των 3 αστέρων, το 37% δηλώνουν πως είναι μεταξύ 3-4 αστέρων και το 8% απαντούν πως είναι από 5 και άνω (γράφημα 18).

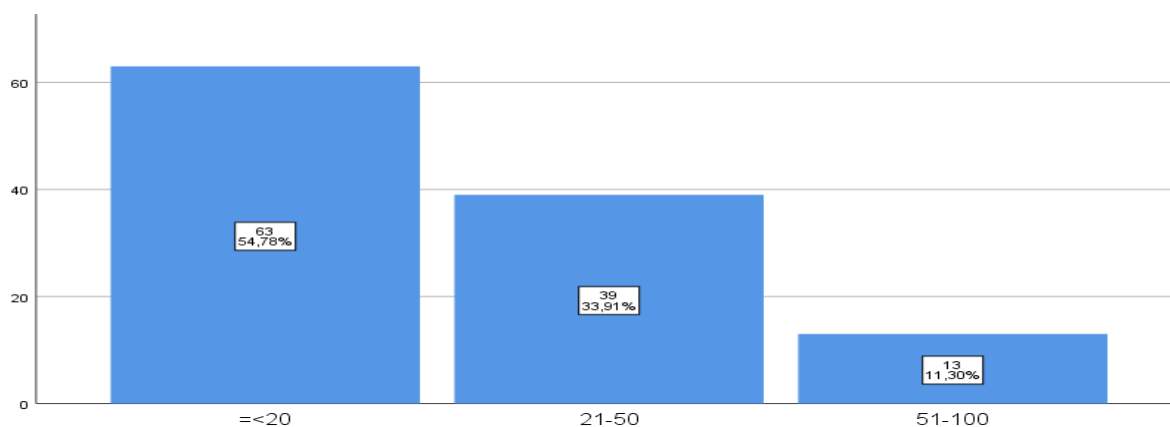


Γράφημα 18: Κατάταξη ξενοδοχείου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<3*	63	54,8	54,8	54,8
	3-4	43	37,4	37,4	92,2
	>=5*	9	7,8	7,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 21: Κατανομή συχνοτήτων για την κατάταξη του ξενοδοχείου

- ✓ Όσον αφορά τα δωμάτια, το 55% έχουν έως 20 δωμάτια, το 34% 21-50 και το 11% 51 έως 100 δωμάτια (γράφημα 19).



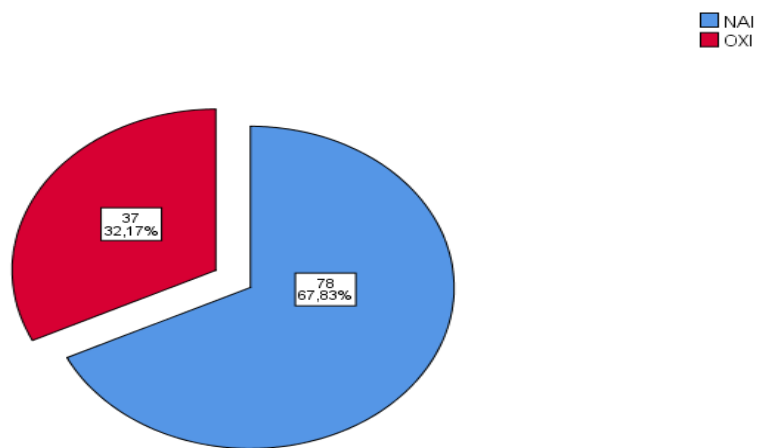
Γράφημα 19: Δυναμική σε δωμάτια

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<=20	63	54,8	54,8	54,8
	21-50	39	33,9	33,9	88,7
	51-100	13	11,3	11,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 22: Κατανομή συχνοτήτων για τη δυναμική σε δωμάτια

Ενότητα Β: Προσβάσιμος Τουρισμός

- ✓ Το 68% των συμμετεχόντων δηλώνουν πως υπάρχουν ράμπες για κίνηση αναπηρικών αμαξιδίων στους περιβάλλοντες χώρους του ξενοδοχείου, ενώ το 32% δηλώνουν το αντίθετο (γράφημα 20).

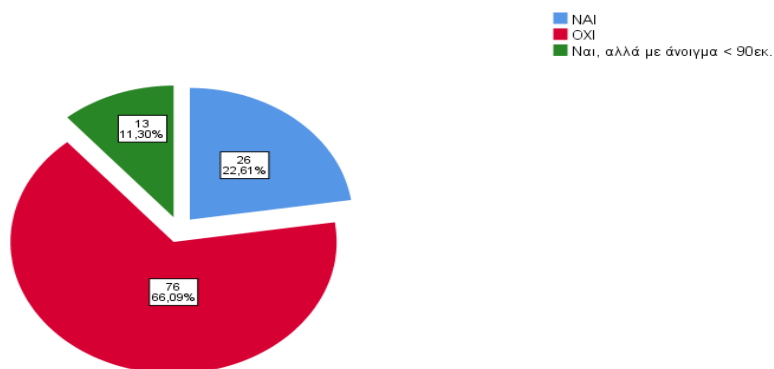


Γράφημα 20: Ράμπες για κίνηση στους περιβάλλοντες χώρους του ξενοδοχείου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	78	67,8	67,8	67,8
	OXI	37	32,2	32,2	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 23: Κατανομή συχνοτήτων για τις ράμπες στους περιβάλλοντες χώρους του ξενοδοχείου

- ✓ Το 23% δηλώνουν πως υπάρχει ασανσέρ στο ξενοδοχείο; (με άνοιγμα >90εκ.), το 11% απαντούν πως υπάρχει αλλά με άνοιγμα κάτω από 90 εκατοστά, και το 66% απαντούν πως δεν υπάρχει (γράφημα 21).

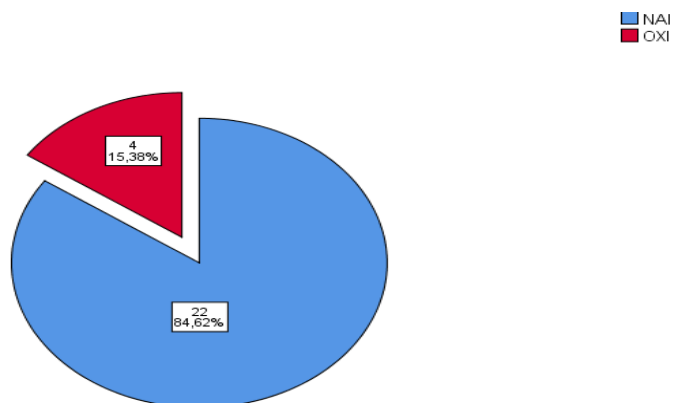


Γράφημα 21: Υπάρχει ασανσέρ στο ξενοδοχείο; (με άνοιγμα >90εκ.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	26	22,6	22,6	22,6
	OXI	76	66,1	66,1	88,7
	Ναι, αλλά με άνοιγμα < 90εκ.	13	11,3	11,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 24: Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη ασανσέρ στο ξενοδοχείο; (με άνοιγμα >90εκ.)

- ✓ Από τους συμμετέχοντες που δηλώνουν πως υπάρχει ασανσέρ στο ξενοδοχείο το 85% δηλώνουν πως υπάρχει ηχητικό μήνυμα για την στάση σε κάθε όροφο (γράφημα 22)

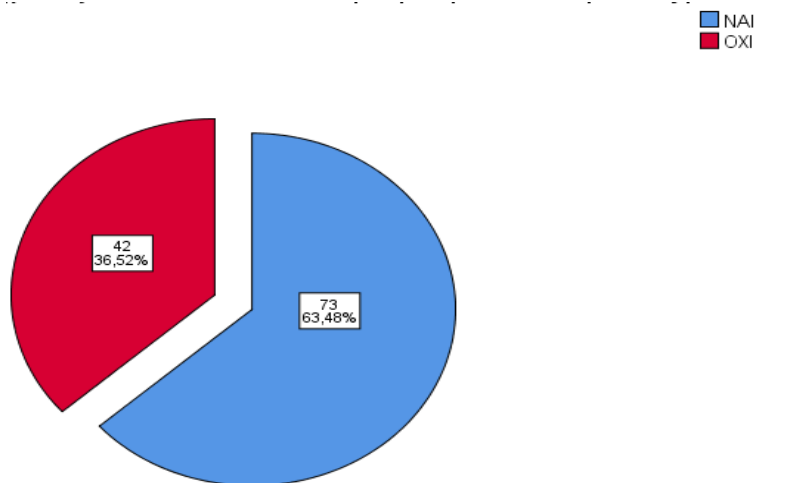


Γράφημα 22: Αν απαντήσατε «ΝΑΙ»: Υπάρχει ηχητικό μήνυμα για την στάση σε κάθε όροφο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	22	19,1	84,6	84,6
	OXI	4	3,5	15,4	100,0
	Total	26	22,6	100,0	
Missing	System	89	77,4		
Total		115	100,0		

Πίνακας 25: Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη ηχητικού μηνύματος

- ✓ Το 63% συμμετεχόντων δηλώνουν πως υπάρχουν έξοδοι κινδύνου οι οποίοι είναι εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία, ενώ το 37% δηλώνουν το αντίθετο (γράφημα 23).



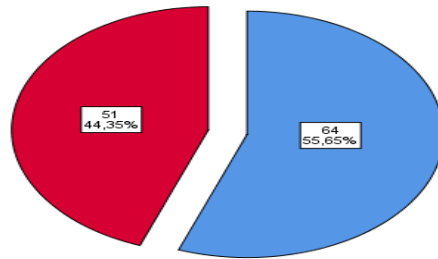
Γράφημα 23: Έξοδοι κινδύνου εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	73	63,5	63,5	63,5
	OXI	42	36,5	36,5	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 26: Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη εξόδων κινδύνου

- ✓ Το 56% απαντούν πως υπάρχουν στο ξενοδοχείο ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για άτομα με αναπηρία (ειδικά κρεβάτια, ειδικά διαμορφωμένες τουαλέτες) ενώ το 44% δηλώνουν το αντίθετο (γράφημα 24).

■ ΝΑΙ
■ ΟΧΙ



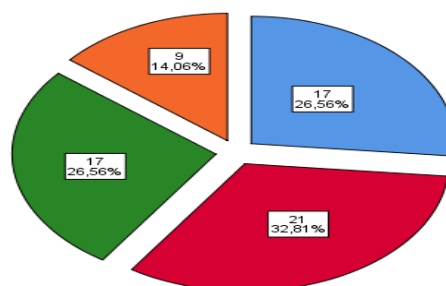
Γράφημα 24: Ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για άτομα με αναπηρία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	64	55,7	55,7	55,7
	ΟΧΙ	51	44,3	44,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 27: Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη στο ξενοδοχείο ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για άτομα με αναπηρία

- ✓ Από τους συμμετέχοντες που δηλώνουν πως υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια το 27% έχουν 1 δωμάτιο, το 33% έχουν 2 δωμάτια, το 27% έχουν 3-5 δωμάτια, και το 14% έχουν πάνω από 5 δωμάτια (γράφημα 25).

■ 1
■ 2
■ 3-5
■ >5



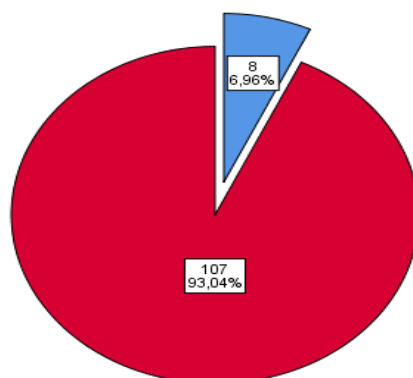
Γράφημα 25: Πόσα ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια διαθέτει η επιχείρηση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	14,8	26,6	26,6
	2	21	18,3	32,8	59,4
	3-5	17	14,8	26,6	85,9
	>5	9	7,8	14,1	100,0
	Total	64	55,7	100,0	
Missing System		51	44,3		
Total		115	100,0		

Πίνακας 28: Κατανομή συχνοτήτων για τον αριθμό των ειδικά διαμορφωμένων δωματίων

- ✓ Μόλις το 7% απαντούν πως υπάρχουν εργαζόμενοι που γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα (γράφημα 26).

NAI
OXI

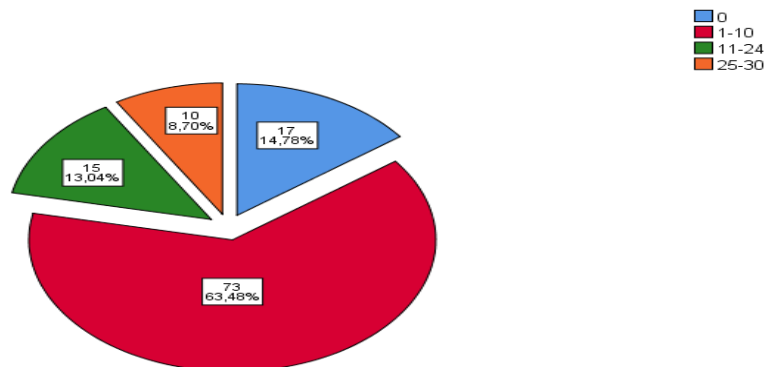


Γράφημα 26: Ύπαρξη εργαζομένων που γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	8	7,0	7,0	7,0
	OXI	107	93,0	93,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 29: Κατανομή συχνοτήτων για ύπαρξη εργαζομένων που γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα

- ✓ Το 15% δηλώνουν πως δεν φιλοξενούν τουρίστες με αναπηρία στο κατάλυμα, το 63% απαντούν πως φιλοξενούν 1-10 τουρίστες, το 13% 11-24 τουρίστες και το 9% 25-30 τουρίστες (γράφημα 27).

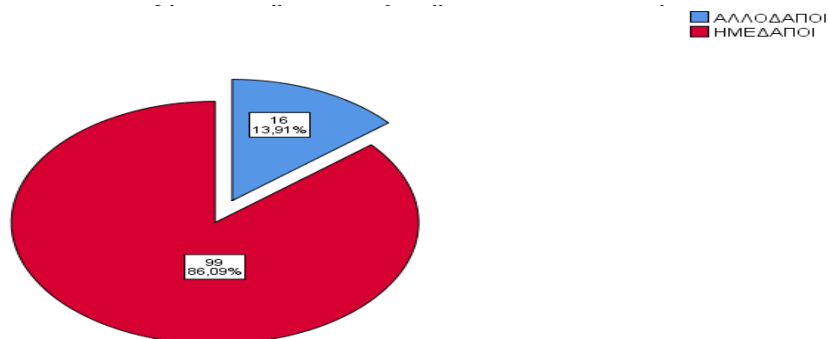


Γράφημα 27: Αριθμός φιλοξενίας τουριστών με αναπηρία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	17	14,8	14,8	14,8
1-10	73	63,5	63,5	78,3
11-24	15	13,0	13,0	91,3
25-30	10	8,7	8,7	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 30: Κατανομή απαντήσεων Αριθμός φιλοξενίας τουριστών με αναπηρία

- ✓ Το 86% απαντούν πως φιλοξενούν ημεδαπούς και το 14% δηλώνουν φιλοξενούν αλλοδαπούς (γράφημα 28).



Γράφημα 28: Εθνικότητα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΛΛΟΘΑ ΠΟΙ	16	13,9	13,9	13,9
	ΗΜΕΔΑΠ ΟΙ	99	86,1	86,1	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πίνακας 31: Κατανομή απαντήσεων για την εθνικότητα

- Μόλις το 9% δεν θεωρούν πως οι πελάτες με αναπηρία δεν εξυπηρετούνται ποιοτικά από την ξενοδοχειακή επιχείρηση, το 23% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 33% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 31% και το 4% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.
- Μόλις το 6% απαντούν πως δεν είναι εξοικειωμένοι οι εργαζόμενοι τους με την εξυπηρέτηση τουριστών με αναπηρία, το 29% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 39% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 24% και το 3% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.
- Μόλις το 4% πιστεύουν πως δεν είναι χρήσιμο για την επιχείρηση να εκπαιδεύσει τους εργαζομένους της στην εξυπηρέτηση ΑμεΑ, το 6% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 15% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 42% και το 34% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.
- Μόλις το 9% απαντούν πως δεν αποτελεί ο τουρισμός με αναπηρία μία σημαντική αγορά για την επιχείρησή, το 23% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 38% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 24% και το 6% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.
- Μόλις το 7% απαντούν ότι ο νομός της Αρκαδίας δεν διαθέτει κατάλληλες υποδομές και υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση προσβάσιμου τουρισμού, το 21% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 51% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 20% και το 1% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.
- Μόλις το 5% απαντούν ότι στα μουσεία και στους επισκέψιμους χώρους της Αρκαδίας δεν υπάρχει μέριμνα στις εγκαταστάσεις, το 23% το πιστεύουν σε

μικρό βαθμό, το 52% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 17% και το 3% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.

- Μόλις το 3% απαντούν ότι ο προσβάσιμος τουρισμός δεν αποτελεί έναν ελκυστικό τομέα για μελλοντική επιχειρηματική εξειδίκευση σας, το 12% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 39% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 36% και το 10% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.
- Μόλις το 2% δεν πιστεύουν ότι ο προσβάσιμος τουρισμός παρουσιάζει τάσεις ανάπτυξης στην Ελλάδα, το 8% το πιστεύουν σε μικρό βαθμό, το 27% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό ενώ το 40% και το 3% το πιστεύουν αρκετά και πάρα πολύ αντίστοιχα.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
	%	%	%	%	%
Θεωρείτε ότι οι πελάτες με αναπηρία εξυπηρετούνται ποιοτικά από την ξενοδοχειακή σας επιχείρηση;	8,7	22,6	33,0	31,3	4,3
Πόσο εξοικειωμένοι είναι οι εργαζόμενοι σας με την εξυπηρέτηση τουριστών με αναπηρία;	6,1	28,7	39,1	23,5	2,6
Πόσο χρήσιμο θα ήταν για την επιχείρηση να εκπαιδεύσει τους εργαζομένους της στην εξυπηρέτηση ΑμεΑ;	3,5	6,1	14,8	41,7	33,9
Αποτελεί ο τουρισμός με αναπηρία μία σημαντική αγορά για την επιχείρησή σας;	8,7	22,6	38,3	24,3	6,1

Θεωρείτε ότι ο νομός της Αρκαδίας διαθέτει κατάλληλες υποδομές και υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση προσβάσιμου τουρισμού;	7,0	20,9	51,3	20,0	0,9
Θεωρείτε ότι στα μουσεία και στους επισκέψιμους χώρους της Αρκαδίας υπάρχει μέριμνα στις εγκαταστάσεις	5,2	22,6	52,2	17,4	2,6
Αποτελεί για εσάς ο προσβάσιμος τουρισμός έναν ελκυστικό τομέα για μελλοντική επιχειρηματική εξειδίκευση σας	2,6	12,2	39,1	35,7	10,4
Θεωρείτε ότι ο προσβάσιμος τουρισμός παρουσιάζει τάσεις ανάπτυξης στην Ελλάδα?	1,7	7,8	27,8	40,0	22,6

Πίνακας 32: Αξιολόγηση για προσβάσιμο τουρισμό

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ο κύριος σκοπός διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, είναι η καταγραφή και η αξιολόγηση της προσβασιμότητας των ξενοδοχειακών μονάδων και καταλυμάτων, στο νομό της Αρκαδίας αλλά και γενικότερα τις ανάγκες των τουριστών ΑΜΕΑ που επισκέπτονται το νομό Αρκαδίας.

Στη συγκεκριμένη έρευνα έγινε συλλογή και ανάλυση πληροφοριών σχετικά με την καταλληλότητα και την προσβασιμότητα των υποδομών των τουριστικών καταλυμάτων μέσω των ερωτηματολογίων που δόθηκαν στα άτομα με αναπηρία και στα καταλύματα του νομού Αρκαδίας. Για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια, έγινε χρήση του στατιστικού πακέτου για τις κοινωνικές επιστήμες SPSS Statistics. Αυτή η έρευνα, μπορεί να σταλεί στο Σύλλογο Ξενοδόχων Αρκαδίας, έτσι ώστε να προωθηθεί σε όλα τα καταλύματα του νομού, με σκοπό να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους προς τα άτομα με αναπηρία. Αυτή η έρευνα μπορεί να συμβάλλει με θετικό τρόπο προς στους ξενοδόχους, αλλάζοντας έτσι τη στάση που έχουν προς τα άτομα αυτά.

Από την έρευνα που διεξάχθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία των ξενοδοχείων έχει ράμπες στους περιβάλλοντες χώρους, που σημαίνει ότι οι χώροι τους είναι προσπελάσιμοι για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Αυτό είναι ενθαρρυντικό για τα άτομα αυτά, διότι μπορούν να μεταβούν εύκολα από το ένα σημείο στο άλλο.

Είναι όμως αποθαρρυντικό πως η πλειοψηφία των ξενοδοχείων διαθέτει ελάχιστα δωμάτια για τα άτομα αυτά, δείχνοντας έτσι πως δεν έχουν επενδύσει αρκετά σε αυτή την κατηγορία των τουριστών.

Η πλειοψηφία των καταλυμάτων δεν διαθέτει ασανσέρ, με αποτέλεσμα οι τουρίστες με αναπηρία να περιορίζονται στο ισόγειο του ξενοδοχείου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον αποκλεισμό των τουριστών με αναπηρία από τους υπόλοιπους χώρους του ξενοδοχείου.

Επίσης απογοητευτικό είναι το ποσοστό των εργαζομένων που ξέρει τη νοηματική γλώσσα. Ελάχιστοι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με άτομα με προβλήματα ακοής και αυτό δυσχεραίνει την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση των ατόμων αυτών. Ωστόσο πολύ σημαντικό είναι ότι η πλειοψηφία των ξενοδόχων θεωρεί αρκετά χρήσιμο να προχωρήσει στην εκπαίδευση των εργαζομένων προκειμένου να μπορέσει να εξυπηρετήσει τα άτομα με αναπηρία.

Πολύ μεγάλο ήταν το ποσοστό των τουριστών με αναπηρία που δήλωσε ότι αφού επισκέφθηκαν ένα κατάλυμα, διαπίστωσε εκ των υστέρων ότι αυτό δεν ανταποκρινόταν στις προσδοκίες του. Αυτό σημαίνει ότι το κατάλυμα ενδεχομένως να μην παρείχε σωστή πληροφόρηση για τις υπηρεσίες και τις υποδομές που διαθέτει στην ιστοσελίδα του ή ύστερα από τηλεφωνική επικοινωνία που είχε με τον τουρίστα με αναπηρία να μην παρουσιάστηκαν ακριβώς οι παροχές του καταλύματος.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων τουριστών με αναπηρία, απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τα ταξίδια που έχουν κάνει μέχρι τώρα στο νομό της Αρκαδίας. Όμως οι περισσότεροι ξενοδόχοι απάντησαν ότι αποτελεί για αυτούς ο προσβάσιμος τουρισμός έναν ελκυστικό τομέα για τη μελλοντική επιχειρηματική εξειδίκευση τους.

Τα άτομα με αναπηρίες, επιθυμούν την ενεργό συμμετοχή τους, στη διαδικασία του ταξιδιού και όχι την παραμονή τους στο σπίτι.

Εν κατακλείδι, σε μια ανεξάρτητη και συνάμα σύγχρονη κοινωνία, η ελεύθερη πρόσβαση σε χώρους, δυστυχώς δεν είναι εφικτή για όλες τις κοινωνικές ομάδες, όπως είναι λόγου χάρη αυτή των ΑμεΑ. Έτσι, η προσβασιμότητα αποτελεί ένα μείζον θέμα το οποίο πλέον διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανεξάρτητη συμβίωση των ατόμων με αναπηρίες. Όλοι οι αρμόδιοι φορείς, οφείλουν να καταβάλλουν σημαντικές προσπάθειες, αναφορικά με τη βελτίωση του θέματος της προσβασιμότητας τόσο στις μεταφορές όσο και στο δομημένο αλλά και φυσικό περιβάλλον.

Από την παρούσα διπλωματική εργασία, μπορούν να αντληθούν κάποιες προτάσεις οι οποίες θα είναι ωφέλιμες για την ανάδειξη νέων προοπτικών και ευκαιριών εξέλιξης στα τουριστικά καταλύματα, για τη φιλοξενία ατόμων με αναπηρία. Οι

προτάσεις για την καλύτερη δυνατή προσβασιμότητα και διαμονή των ατόμων με αναπηρία είναι:

- ✓ **Κατάρτιση και εκπαίδευση.** Μία πρόταση που προτείνεται και θα είναι κατασταλτική για τη λειτουργία των ξενοδοχείων, είναι να γίνει εκπαίδευση τόσο των εργαζομένων των ξενοδοχείων, όσο και των ιδιοκτητών, σχετικά με την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρίες. Κρίνεται απαραίτητη η ανάγκη της επιμόρφωσης των εργαζόμενων, έτσι ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία. Αυτή η διαδικασία, θα μπορούσε να υλοποιηθεί μέσω σεμιναρίων, που θα εκπαίδευε τους εργαζόμενους σχετικά με τις ανάγκες των ατόμων αυτών. Επίσης θα ήταν ευχάριστο το γεγονός, οι εργαζόμενοι να ήθελαν να μπουν στη διαδικασία εκμάθησης νοηματικής γλώσσας και γραφής Μπριελ, με στόχο την καλύτερη επικοινωνία με τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- ✓ **Αξιόπιστη πληροφόρηση της ιστοσελίδας για το κατάλυμα.** Οι πληροφορίες που θα παρέχει το κατάλυμα μέσω διαδικτύου, θα πρέπει να είναι έγκυρες και επικαιροποιημένες. Να αναφέρονται αναλυτικά οι υπηρεσίες που προσφέρει καθώς και τις υποδομές που διαθέτει το κατάλυμα, ώστε ο ενδιαφερόμενος τουρίστας με αναπηρία, να είναι σε θέση να αξιολογήσει την προσβασιμότητα του χώρου.
- ✓ **Ενημέρωση της κοινωνίας για θέματα που αφορούν την αναπηρία.** Όλοι οι άνθρωποι πρέπει να αντιμετωπίζονται με ισότητα και χωρίς διαχωρισμούς. Δεν πρέπει τα άτομα με αναπηρία να στοχοποιούνται, αλλά ούτε να δέχονται ρατσισμό και διακρίσεις. Θα μπορούσαν να υλοποιηθούν διαφημιστικές εκστρατείες (από την τηλεόραση, το ραδιόφωνο, το διαδίκτυο...) έτσι ώστε ο κόσμος να ευαισθητοποιηθεί, χωρίς όμως να νιώσει λύπηση ή οίκτο προς τα άτομα με αναπηρία.
- ✓ **Υλοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων στα σχολεία.** Τα παιδιά θα μάθουν διάφορες μορφές αναπηρίας, θα ενημερωθούν για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα αυτά στην καθημερινότητά τους και έτσι θα νιώσουν την ανάγκη να προσφέρουν εάν κάποτε χρειαστεί τη βοήθειά τους μέσα από το σεβασμό που θα νιώσουν για συνάνθρωπό τους.

- ✓ **M.M.M για όλους.** Τα μέσα μαζικής μεταφοράς, θα πρέπει να είναι προσιτά προς όλους, έτσι ώστε τα άτομα με αναπηρία να μπορούν να μετακινηθούν χωρίς περιορισμούς προς τον προορισμό που θέλουν να μεταβούν.
- ✓ **Εφαρμογή αυστηρότερων ελέγχων.** Θα πρέπει να γίνονται αυστηρότεροι έλεγχοι ώστε να τηρούνται όλοι οι νόμοι που είναι σχετικοί για τα άτομα με αναπηρία. Πολλά καταλύματα, παίρνουν χρηματοδοτήσεις από την Ε.Ε. έτσι ώστε να παρέχουν προσβασιμότητα στους χώρους τους. Γι' αυτό το λόγο, θα πρέπει να ελέγχονται για το κατά πόσο έχουν υλοποιήσει όλα τα έργα που είναι απαραίτητα, σύμφωνα με τη νομοθεσία.

Μια έρευνα που θα είχε μεγάλο ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί στο μέλλον, είναι αυτό της ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Κατά πόσο δηλαδή οι ιστοσελίδες τουριστικού ενδιαφέροντος (π.χ. www.booking.com, www.tripadvisor.com) και οι ιστοσελίδες των καταλυμάτων, παρέχουν τις κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν και τις υποδομές που διαθέτουν, ώστε οι ενδιαφερόμενοι τουρίστες με ειδικές ανάγκες να ενημερωθούν κατάλληλα για τις συνθήκες του κάθε καταλύματος πριν μεταβούν εκεί. Έτσι οι ενδιαφερόμενοι τουρίστες θα έχουν μια πιο ξεκάθαρη εικόνα για το ποιο κατάλυμα από αυτά που προσφέρονται είναι το κατάλληλο γι' αυτούς ανάλογα με την αναπηρία τους.

Όπως γίνεται κατανοητό, τα άτομα με αναπηρίες έχουν τις ίδιες ανάγκες με όλους τους υπόλοιπους ανθρώπους και δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν μειονοτική ομάδα από τα ξενοδοχεία. Απεναντίας, θα πρέπει να το βλέπουν ως μια δυνατότητα να προσελκύσουν νέους πελάτες και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με άλλα τουριστικά καταλύματα που δεν πληρούν τη προσβασιμότητα. Στην παρούσα διπλωματική εργασία συλλέχθηκαν πληροφορίες τόσο από τους ιδιοκτήτες των ξενοδοχείων σχετικά με τις παροχές υπηρεσιών τους στα ΑμεΑ, όσο και από τους ίδιους τους ΑμεΑ τουρίστες για το βαθμό ικανοποίησης και εξυπηρέτησης από τα ξενοδοχεία και καταγράφηκαν και αναλύθηκαν οι απαντήσεις και από τις δύο πλευρές στα ερωτηματολόγια που τους δόθηκαν.

Οι ιδιοκτήτες των τουριστικών καταλυμάτων, αποκαρδιώνονται από το μεγάλο κόστος αναβάθμισης των εγκαταστάσεών τους για να γίνουν προσπελάσιμα, επειδή πιστεύουν ότι αυτές οι επενδύσεις δεν θα τους φέρουν κάποιο κέρδος και έτσι

επαναπαύονται έχοντας σαν τουρίστες άτομα χωρίς κάποια αναπηρία. Όμως όλες αυτές οι πρόοδοι δεν θα εξυπηρετήσουν μόνο τα άτομα με αναπηρίες αλλά και άλλες κατηγορίες πελατών όπως άτομα τρίτης ηλικίας, έγκυες γυναίκες, μητέρες με μικρά παιδιά και με καρτσάκια, κτλ. Συνοπτικά, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επιβάλλεται να εκπαιδευτούν και να ενημερωθούν για τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, έτσι ώστε να τους προσφέρουν τη καλύτερη δυνατή διαμονή στο χώρο τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abascal, J., & Civit, A. (2000, October). Mobile communication for people with disabilities and older people: New opportunities for autonomous life. In Proceedings of the 6th ERCIM Workshop (pp. 255-268).
- Apuke, O. (2017). 'Quantitative research methods, a synopsis approach'. Arabian Journal of Business & Management Review, 6(10), pp. 40-49.
- Auxter, D., Adams, R.C., & McCubbin, J.A. 1991, 'Games, sports and exercises for the physically disabled', Lee and Febiger, Philadelphia.
- Babbie, E., Wagner III, W.E. and Zaino, J., (2018) 'Adventures in social research: Data analysis using IBM® SPSS® Statistics'. Sage Publications.
- Baker, B. & Anderson, A. (2005). The Role of Motor Planning in AAC and Language Acquisition. Conference Proceedings "Technology And Persons With Disabilities Conference 2005"
- Brink TL. Questionnaires. 'Practical hints on how to avoid mistakes in design and interpretation.', Chesterfield: Heuristic Books; 2004
- Aslaksen, F., Bergh, S., Bringa, O. R., & Heggem, E. K. (1997). Universal design: Planning and design for all. The Norwegian State Council on Disability.
- Βιτουλαδίτη, Ο. 2000, 'Τουριστικό μάρκετινγκ φορέων, οργανώσεων και επιχειρήσεων: εγχειρίδιο μελέτης του βιβλίου marketing in travel and tourism', τ. Α', Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, , σελ. 18, 33-38, 47-58.
- Buhalis, D. & Darcy, S. 2010, 'Accessible Tourism: Concepts and Issues, Channel View Publications', Bristol, σελ. 1-10, 23-30, 79-91, 98-100, 140-147, 174-187.
- Γαλάνης Π. Εγκυρότητα και αξιοπιστία των ερωτηματολογίων στις επιδημιολογικές μελέτες. Αρχ Ελλ Ιατρ. 2013; 30(1): 97-110
- Centers for Disease Control and Prevention (2016). Common Barriers to Participation Experienced by People with Disabilities.

Cole, D. J., & Morgan, B. J. (2010). 'A note on determining parameter redundancy in age-dependent tag return models for estimating fishing mortality, natural mortality and selectivity'. *Journal of Agricultural, Biological and Environmental Statistics*

Creswell, J. (2011). 'Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας'. Αθήνα

ENAT (2007). EU.FOR.ME. 'Tourist Training for a Wider Target'. Ανακτήθηκε 11
Μαρτίου 2022 από
https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.2
33

Ευσταθίου, Α. Π. (2004). 'Αναψυχή και τουρισμός'. Αθήνα: Παπαζήση.

Ευσταθόπουλος, Γ. (2020). 'Σενάρια και πολιτικές ανάκαμψης της οικονομίας στη μετά COVID εποχή: Επιστροφή στην «Κανονικότητα» ή Ευκαιρία Μετάβασης σε ένα Βιώσιμο Μέλλον;'. Παρατηρητήριο Βιώσιμης Ανάπτυξης, Αθήνα.

Gonzalez, A. M., & Bello, L. (2002). 'The construct "lifestyle" in market segmentation: The behaviour of tourist consumers. *European journal of marketing*', 36(1/2), 51-85.

Ηγουμενάκης, Ν., Κραβαρίτης, Κ. & Λύτρας, Π 1998, 'Εισαγωγή στον τουρισμό', Interbooks, Αθήνα, σελ.: 23, 130-140, 162-164.

Ηγουμενάκης, Ν. & Κραβαρίτης, Κ. 2004, 'Τουρισμός Βασικές Έννοιες', INTERBOOKS, Αθήνα.

Hunziker, W. & Krapf, K. 1942, '*Outline of the general teaching of tourism*', Ζυρίχη.

Θεοδωράκης, Γ. 2010, 'Άσκηση, ψυχική υγεία και ποιότητα ζωής', Εκδόσεις Χριστοδουλίδη, Θεσσαλονίκη.

Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. & Γκρίμπα, Ε. 2011, 'Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και Προσφορά Νέων Προϊόντων Τουρισμού', Κριτική, Αθήνα.

Κολτσιδόπουλος Γ. 2005, 'Τουρισμός: θεωρητική προσέγγιση', Έλλην, Αθήνα.

Κουφάρης Γ., 'Η παγκόσμια οικονομική κρίση και οι χρηματιστηριακές αγορές', Χρήμα, Ιανουάριος – Φεβρουάριος 2010

- Λαγός, Δ. 2005, 'Τουριστική οικονομική', Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, σελ. 41.
- Λαγός, Δ. (2014). 'Μια εισαγωγή στον τουρισμό. Βασικές έννοιες και σύγχρονες εξελίξεις. Πρόγραμμα επικαιροποίησης γνώσεων αποφοίτων ΑΕΙ στην οργάνωση, διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων και στην προώθηση τουριστικών προορισμών'.
- Λαγός, Δ. (2016). 'Θεωρητικές Προσεγγίσεις στον Τουρισμό (1η εκδ.)'. Αθήνα: Κριτική
- Μάγγου, Ε. (2015). 'Εφαρμογή των γεωγραφικών συστημάτων πληροφοριών στον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με έμφαση στην προσβασιμότητα των ΑΜΕΑ' (Διδακτορική Διατριβή) Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης Πολυτεχνική Σχολή Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τομέας Γεωτεχνικής Μηχανικής, Θεσσαλονίκη.
- Mathieson, A. & Harlow G.W. 1982, 'Tourism: Economic, Physical and Social Impacts', Longman, UK.
- McIntosh, R. & Goeldner, C. 1990 Tourism: 'Principles, Practices, Philosophies', Wiley, New York.
- Μοίρα, Π. 2009, *Θρησκευτικός Τουρισμός*, Interbooks, Αθήνα.
- Cole, D. J., & Morgan, B. J. (2010). 'A note on determining parameter redundancy in age- dependent tag return models for estimating fishing mortality, natural mortality and selectivity'. *Journal of Agricultural, Biological and Environmental Statistics*, 15(4), 431-434.
- ΟΗΕ. (2010). 'Σύμβαση για τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και Προαιρετικό Πρωτόκολλο'». Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2022 από https://www.unric.org/el/index.php?option=com_content&view=article&id=46
- Pagán, R. (2015). 'The impact of holiday trips on life satisfaction and domains of life satisfaction: Evidence for German disabled individuals. *Journal of Travel Research*, 54(3), 359-379. Ανακτήθηκε 10 Μαΐου 2022 από <https://doi.org/10.1177/0047287513517424>

- Pantziou, E. (2020), 'Greek Professionals Expect New Tourism Trends After Covid-19', Ανακτήθηκε 28 Μαΐου 2022 από <https://news.gtp.gr/2020/12/22/greek-professionalsexpect-new-tourism-trends-after-covid-19/>
- Patterson, I., Darcy, S., & Mönninghoff, M. (2012). 'Attitudes and experiences of tourism operators in Northern Australia towards people with disabilities. World Leisure Journal', 54(3), pp. 215-229.
- Πολυχρονίου, Ι. (2011). 'Βασικό νομοθετικό πλαίσιο και προδιαγραφές για την προσβασιμότητα Αμεα'. Ανακτήθηκε 11 Μαρτίου 2022 από http://portal.tee.gr/portal/page/portal/teetkm/DRASTHRIOTHTES/EKDHLVSEIS/EKDHLVSEIS_2010_2013/PROSVASIMOTHTA/Tab1/3%20-%20POLYXRONIOY.pdf.
- Paratheodorou A., Rossello J., Xiao H. (2010) 'Global economic crisis and tourism: consequences and perspectives'. Journal of Travel Research, Vol. 49, No 1, pp. 39-45.
- Ράπτη, Β. 'Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου: Ο Εκπρόσωπος του Τουρισμού, [Online], Available' from: [https://www.scribd.com/document/342464496/%CE%BF-%CE%95%CE%BA%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%83%CF%89%CF%80%CE%BF%CF%82-%CE%A4%CE%BF%CF%85-%CE%A4%CE%BF%CF%85-%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D](https://www.scribd.com/document/342464496/%CE%BF-%CE%95%CE%BA%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%83%CF%89%CF%80%CE%BF%CF%82-%CE%A4%CE%BF%CF%85-%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D) [2017], σελ. 19.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. 2003, '«Eibilities» tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled', Tourism Management.
- Σιμόπουλος, Κ. 1994, 'Ξένοι Ταξιδιώτες στην Ελλάδα', τ. Α', Εκδόσεις Πιρόγα, σελ. 21-28
- Σταθόγλου Όλγα (2017), Διπλωματική εργασία με θέμα «Προοπτικές του τουρισμού ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ). Διερεύνηση των υποδομών και των υπηρεσιών στον τομέα των καταλυμάτων στην περιφέρεια Κρήτης»
- Strati, E. (2014). European semester country fiche on disability-Country:Greece. ANED 2014 Task 5.

- Σφακιανάκης, Μ. 2000, 'Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού', ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, σελ. 73, 81-86.
- Τζαναβάρα, Α. (2013). 'Μουσείο και άτομα με αναπηρίες: προσβασιμότητα–εκπαίδευση–κοινωνική ενσωμάτωση' (Διδακτορική Διατριβή) Σχολή Κοινωνικών Επιστημών. Τμήμα Πολιτισμικής Τεχνολογίας και Επικοινωνίας Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Κόρινθος
- Τσαλμίδα, Α. (2016). 'Ανθρωπολογικές προσεγγίσεις του τουρισμού', Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Τσάρτας, Π. 1996, 'Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό', Εξάντας 1996.
- ȚÎRCA, A. M., Alexandru, C. H. I. Ș., Souca, L., BĂCILĂ, M. F., & Ciornea, R. (2010). Traveling To Religious Settlement–The Market’S Dynamic And Capacity AsShown By A Study On The Romanian Population. *Revista de turism-studii siceretari in turism*, (10), 20-27.
- UNRIC. 'Περιφερειακό Κέντρο Πληροφόρισης των Ηνωμένων Εθνών. Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και Προαιρετικό Πρωτόκολλο'. Ανακτήθηκε 13 Μαρτίου 2022 από https://www.unric.org/el/index.php?option=com_content&view=article&id=46
- Walterspiel, G. 1974, *Fremdenverkehr*, Στουτγάρδη.
- Wang, W., Wu, Y. C. J., Yuan, C. H., Xiong, H., & Liu, W. J. (2017). 'Use of social media in uncovering information services for people with disabilities in China'. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*
- World Travel & Tourism Council. (2018). 'Travel & Tourism: *Economic Impact 2018 Greece*'. London: World Travel & Tourism Council (WWTC).
- Χατζιωαννίδης, Γ. (2014). 'Η συμβολή του τουρισμού στα δημοσιονομικά μεγέθη' Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου.
- Χριστόφη Μ. (2013). 'Προσβασιμότητα και Αναπηρία', Αθήνα: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.με.Α).

Ζιουμπιλούδη, Α. (2014). 'Αθλητικός τουρισμός και Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ)- Προσβασιμότητα και προοπτικές (Master's thesis)'.

Zsarnoczky, M. (2018). 'The future challenge of accessible tourism in the European Union'. *Vadyva*, 33(2), 39-4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1: Ερωτηματολόγιο Τουριστών με Αναπηρία



Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων για Άτομα με Αναπηρίες Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Ερωτηματολόγιο καταγραφής των υποδομών προσβασιμότητας των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων του νομού Αρκαδίας

Το παρόν ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε στα πλαίσια της Διπλωματικής Εργασίας της επί πτυχίω φοιτήτριας Μαστοράκης Μαρία, για το πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων για άτομα με αναπηρίες (Α.με.Α.)» του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και πρόκειται να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και με ακέραη ανωνυμία για τους ερευνητικούς σκοπούς της εν λόγω εργασίας, τη διερεύνηση και αξιολόγηση, του επιπέδου των προσβάσιμων τουριστικών υποδομών και υπηρεσιών στα καταλύματα του νομού Αρκαδίας.

Ενότητα Α: Χαρακτηριστικά ερωτηθέντος

1. Φύλο:

<input type="checkbox"/> Άνδρας
<input type="checkbox"/> Γυναίκα

2. Ηλικία:

<input type="checkbox"/> 18-25
<input type="checkbox"/> 26-35
<input type="checkbox"/> 36-45
<input type="checkbox"/> 46-55
<input type="checkbox"/> 56 και άνω

3. Ποιο είναι το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει:

<input type="checkbox"/> Γυμνάσιο
<input type="checkbox"/> Λύκειο
<input type="checkbox"/> Απόφοιτος ΟΑΕΔ
<input type="checkbox"/> Απόφοιτος ΙΕΚ
<input type="checkbox"/> Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
<input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό
<input type="checkbox"/> Διδακτορικό

4. Ποια από τις επαγγελματικές κατηγορίες σας περιγράφουν καλύτερα:

<input type="checkbox"/> Πλήρης Απασχόληση/Ελ. επαγγελματίας
<input type="checkbox"/> Μερική Απασχόληση
<input type="checkbox"/> Άνεργος/η
<input type="checkbox"/> Φοιτητής/τρια
<input type="checkbox"/> Οικιακά
<input type="checkbox"/> Συνταξιοδότηση

5. Ποια είναι η τωρινή οικογενειακή σας κατάσταση:

<input type="checkbox"/> Παντρεμένος/η
<input type="checkbox"/> Ελεύθερος/η
<input type="checkbox"/> Διαζευγμένος/η
<input type="checkbox"/> Σε σχέση
<input type="checkbox"/> Χήρος/α

6. Τι είδους αναπηρία έχετε:

<input type="checkbox"/> Κινητική αναπηρία
<input type="checkbox"/> Προβλήματα όρασης
<input type="checkbox"/> Προβλήματα ακοής
<input type="checkbox"/> Συνδυασμός των παραπάνω
<input type="checkbox"/> Άλλο:.....

7. Κάνετε χρήση κάποιου προσωπικού βοηθήματος;

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Όχι

8. Εάν έχετε απαντήσει θετικά στην παραπάνω ερώτηση, παρακαλώ διευκρινίστε τι είδους βοηθήματα χρησιμοποιείτε:(μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

<input type="checkbox"/> Κηδεμόνες
<input type="checkbox"/> Λευκό μαστούνι
<input type="checkbox"/> Σκυλί οδηγό
<input type="checkbox"/> Βακτηρίες, μαστούνια
<input type="checkbox"/> Τροχήλατη περπατούρα
<input type="checkbox"/> Χειροκίνητο αναπηρικό κάθισμα
<input type="checkbox"/> Ηλεκτροκίνητο αναπηρικό κάθισμα
<input type="checkbox"/> Βοηθήματα ανάγνωσης
<input type="checkbox"/> Βοήθημα ακοής
<input type="checkbox"/> Άλλο:.....

Ενότητα Β: Χαρακτηριστικά ταξιδιού

1. Πόσο συχνά ταξιδεύετε/κάνετε διακοπές στην Αρκαδία;

<input type="checkbox"/> Τουλάχιστον μία φορά το χρόνο
<input type="checkbox"/> Κάθε δύο με τρία χρόνια
<input type="checkbox"/> Σπάνια

<input type="checkbox"/> Ποτέ

2. Ταξιδεύετε:

<input type="checkbox"/> Μόνος/η
<input type="checkbox"/> Με προσωπικό βοηθό/συνοδό
<input type="checkbox"/> Με οικογένεια/φίλους/σύντροφο
<input type="checkbox"/> Με οργανωμένο γκρουπ

3. Ποια η διάρκεια του ταξιδιού σας σε μέρες;

<input type="checkbox"/> =<1
<input type="checkbox"/> 2-7
<input type="checkbox"/> 8-14
<input type="checkbox"/> 15-25
<input type="checkbox"/> >=26

4. Όταν αποφασίζετε να ταξιδέψετε με ποιον τρόπο επιλέγετε συνήθως το χώρο διαμονής σας;

<input type="checkbox"/> Επικοινωνώ απευθείας με το συγκεκριμένο κατάλυμα
<input type="checkbox"/> Απευθύνομαι σε ταξιδιωτικό γραφείο
<input type="checkbox"/> Αναζητώ κατάλυμα μέσω τουριστικών οδηγών
<input type="checkbox"/> Αναζητώ κατάλυμα στο διαδίκτυο
<input type="checkbox"/> Απευθύνομαι σε άτομα που έχουν ίδια ή παρόμοια αναπηρία με τη δική μου
<input type="checkbox"/> Άλλο:.....

5. Έχει τύχει ποτέ να επισκεφθείτε ένα κατάλυμα και να διαπιστώσετε εκ των υστέρων ότι αυτό δεν ανταποκρινόταν στις προσδοκίες σας;

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Όχι

6. Επιλέξτε έναν από τους λόγους από τους οποίους σας οδηγούν στην αποφυγή ταξιδιού.

<input type="checkbox"/> Έλλειψη καταλληλότητας χώρου διαμονής
<input type="checkbox"/> Πρόβλημα μεταφοράς από και προς τον χώρο διαμονής
<input type="checkbox"/> Γενικό κόστος ταξιδιών
<input type="checkbox"/> Άλλο:.....

7. Τι είδους πληροφορίες αναζητείτε πριν αποφασίσετε να ταξιδέψετε προς κάποιον προορισμό; (μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις):

<input type="checkbox"/> Προσβασιμότητα μέσω μαζικής μεταφοράς
<input type="checkbox"/> Ειδικές υπηρεσίες μεταφοράς για άτομα με αναπηρία (ταξί κλπ.)
<input type="checkbox"/> Προσπελάσιμα καταλύματα
<input type="checkbox"/> Προσπελάσιμοι χώροι διασκέδασης (εστιατόρια, καφέ, μπαρ κλπ.)
<input type="checkbox"/> Ιατρικές υπηρεσίες
<input type="checkbox"/> Άλλο:.....

8. Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον αριθμό των ταξιδιών σας μέχρι σήμερα:

<input type="checkbox"/> Καθόλου ικανοποιημένος
<input type="checkbox"/> Μη ικανοποιημένος
<input type="checkbox"/> Μέτρια ικανοποιημένος
<input type="checkbox"/> Ικανοποιημένος
<input type="checkbox"/> Πολύ ικανοποιημένος

Ενότητα Γ: Αξιολόγηση υποδομών προσβασιμότητας

9. Παρακαλείστε να αναφέρετε σε 5-βάθμια κλίμακα από καθόλου σημαντικό (1) μέχρι πολύ σημαντικό (5), πόσο σημαντικά είναι τα ακόλουθα χαρακτηριστικά για εσάς στη λήψη μιας απόφασης σχετικά με το εάν ένα δωμάτιο είναι κατάλληλο για τις ανάγκες σας.

	Καθόλου σημαντικό	Λίγο σημαντικό	Σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Πολύ σημαντικό
Θέση στάθμευσης ΑμεΑ					
Εναλλακτική μορφή πληροφόρησης των επισκεπτών (κείμενο σε μορφή Braille, ηχητικά σήματα)					
Κατάλληλο ύψος κρεβατιών					
Ράγες πιασίματος στο μπάνιο και στις τουαλέτες					
Κάθισμα τουαλέτας μεταξύ 460-480 χιλιοστά από το έδαφος					
Δωμάτια κοντά σε ασανσέρ					
Θετική στάση εξυπηρέτησης πελατών					
Βοήθεια μετακίνησης αποσκευών από και προς τα δωμάτια					

Ράμπες γύρω από το κατάλυμα					
Το κατάλυμα να διαθέτει προσπελάσιμους χώρους ειδικά διαμορφωμένους για άτομα με αναπηρία.					
Το κατάλυμα να επιτρέπει τη φιλοξενία σκυλιών-οδηγών για ανθρώπους με προβλήματα όρασης					
Έξοδοι κινδύνου εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία					

Παράρτημα 2: Ερωτηματολόγιο Ξενοδοχείων



**Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων
για Άτομα με Αναπηρίες Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

Ερωτηματολόγιο καταγραφής των υποδομών προσβασιμότητας των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων του νομού Αρκαδίας

Το παρόν ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε στα πλαίσια της Διπλωματικής Εργασίας της επί πτυχίω φοιτήτριας Μαστοράκης Μαρία, για το πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων για άτομα με αναπηρίες (Α.με.Α.)» του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και πρόκειται να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και με ακέραη ανωνυμία για τους ερευνητικούς σκοπούς της εν λόγω εργασίας, τη διερεύνηση και αξιολόγηση, του επιπέδου των προσβάσιμων τουριστικών υποδομών και υπηρεσιών στα καταλύματα του νομού Αρκαδίας.

Ενότητα Α: Χαρακτηριστικά ξενοδοχείου

1. Σε ποιο δήμο του νομού Αρκαδίας βρίσκεται το ξενοδοχείο σας;

<input type="checkbox"/>	Δήμος	Τρίπολης
		

Δήμος Βόρειας Κυνουρίας



Δήμος Νότιας Κυνουρίας



Δήμος Γορτυνίας



Δήμος Μεγαλόπολης



2. Πόσα χρόνια λειτουργεί το ξενοδοχείο σας;

=<10

11-20

21-30

31-40

41-60

>=61

3. Το κατάλυμα λειτουργεί σε βάση:

<input type="checkbox"/> Εποχική
<input type="checkbox"/> Ετήσια

4. Ποια είναι η κατάταξη του ξενοδοχείου σας;

<input type="checkbox"/> <3*
<input type="checkbox"/> 3-4*
<input type="checkbox"/> >=5*

5. Ποια η δυναμική του ξενοδοχείου σας σε δωμάτια;

<input type="checkbox"/> =<20
<input type="checkbox"/> 21-50
<input type="checkbox"/> 51-100
<input type="checkbox"/> >=101

Ενότητα Β: Προσβάσιμος Τουρισμός

1. Υπάρχουν ράμπες για κίνηση αναπηρικών αμαξιδίων στους περιβάλλοντες χώρους του ξενοδοχείου;

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Όχι

2. Υπάρχει ασανσέρ στο ξενοδοχείο; (με άνοιγμα >90εκ.)

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Ναι, αλλά με άνοιγμα <90 εκ.
<input type="checkbox"/> Όχι

3. Αν απαντήσατε «ΝΑΙ»: Υπάρχει ηχητικό μήνυμα για την στάση σε κάθε όροφο καθώς επίσης, τα κουμπιά του ασανσέρ έχουν χαραγμένους αριθμούς και γράμματα;

<input type="checkbox"/> Ναι

<input type="checkbox"/> Όχι

4. Υπάρχουν έξοδοι κινδύνου εύκολα προσβάσιμοι από ανθρώπους με αναπηρία;

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Όχι

5. Υπάρχουν στο ξενοδοχείο ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για άτομα με αναπηρία (ειδικά κρεβάτια, ειδικά διαμορφωμένες τουαλέτες, κτλ.);

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Όχι

6. Αν απαντήσατε «ΝΑΙ»: Πόσα ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια διαθέτει η επιχείρηση;

<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 2
<input type="checkbox"/> 3-5
<input type="checkbox"/> >5

7. Υπάρχουν εργαζόμενοι που γνωρίζουν τη νοηματική γλώσσα;

<input type="checkbox"/> Ναι
<input type="checkbox"/> Όχι

8. Πόσους τουρίστες με αναπηρία φιλοξενείτε ετησίως στο κατάλυμα;

<input type="checkbox"/> 0
<input type="checkbox"/> 1-10
<input type="checkbox"/> 11-24
<input type="checkbox"/> 25-30
<input type="checkbox"/> 31-70
<input type="checkbox"/> >=71

9. Οι πελάτες με αναπηρία που εξυπηρετείτε είναι κατά κύριο:

<input type="checkbox"/> Αλλοδαποί
<input type="checkbox"/> Ημεδαποί

10. Σε μία κλίμακα από το 1 (Καθόλου) έως το 5 (Πάρα πολύ), ποιος είναι ο βαθμός συμφωνίας σας με τα παρακάτω;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
Θεωρείτε ότι οι πελάτες με αναπηρία εξυπηρετούνται ποιοτικά από την ξενοδοχειακή σας επιχείρηση;					
Πόσο εξοικειωμένοι είναι οι εργαζόμενοι σας με την εξυπηρέτηση τουριστών με αναπηρία;					
Πόσο χρήσιμο θα ήταν για την επιχείρηση να εκπαιδεύσει τους εργαζομένους της στην εξυπηρέτηση ΑμεΑ;					
Αποτελεί ο τουρισμός με αναπηρία μία σημαντική αγορά για την επιχείρησή σας;					
Θεωρείτε ότι ο νομός της Αρκαδίας διαθέτει κατάλληλες υποδομές και υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση προσβάσιμου τουρισμού;					

<p>Θεωρείτε ότι στα μουσεία και στους επισκέψιμους χώρους της Αρκαδίας υπάρχει μέριμνα στις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση του προσβάσιμου τουρισμού;</p>					
<p>Αποτελεί για εσάς ο προσβάσιμος τουρισμός έναν ελκυστικό τομέα για μελλοντική επιχειρηματική εξειδίκευση σας;</p>					
<p>Θεωρείτε ότι ο προσβάσιμος τουρισμός παρουσιάζει τάσεις ανάπτυξης στην Ελλάδα?</p>					