

---

# «Διεθνές Πρότυπο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό»

**ISO 21902**

*«Tourism and related services —  
Accessible tourism for all —  
Requirements and recommendations»*





## Εισαγωγή

Ο τουρισμός είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας. Υπάρχουν περίπου 1,4 δισεκατομμύρια άνθρωποι που ταξιδεύουν σε όλο τον κόσμο και ο κλάδος είναι υπεύθυνος για 1 στις 11 θέσεις εργασίας παγκοσμίως. Ωστόσο, τα ταξίδια μπορεί να είναι μια προκλητική διαδικασία για το 15 % του παγκόσμιου πληθυσμού που ζει με κάποια μορφή αναπηρίας και τα άτομα με απαιτήσεις πρόσβασης.

Η βελτίωση της προσβασιμότητας στον τομέα του τουρισμού θα ωφελούσε εξίσου και τους ηλικιωμένους, ιδίως λαμβάνοντας υπόψη ότι το ποσοστό των ατόμων ηλικίας 65 ετών και άνω προβλέπεται να αυξηθεί από 9 % το 2019 σε 16 % το 2050. (Πηγή: Επιτροπή του ΟΗΕ για τον πληθυσμό και την ανάπτυξη αναφορές, <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>)

Τα άτομα με αναπηρία ή με άλλες απαιτήσεις πρόσβασης μπορούν να αντιμετωπίσουν σωματικά, αισθητηριακά και πολιτιστικά εμπόδια στον τουριστικό τομέα και σε πολλούς προορισμούς. Κατά την αναζήτηση κατάλληλης τοποθεσίας και τουριστικών υπηρεσιών, μπορεί να είναι δύσκολο να βρείτε σαφείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα της προσφοράς, της υπηρεσίας ή της εγκατάστασης προορισμού. Αυτή η κατάσταση μπορεί να βελτιωθεί με πιο συνεπή εφαρμογή προτύπων και καλύτερη εκπαίδευση των επαγγελματιών του τουρισμού.



Οι περισσότερες μελέτες για τον προσβάσιμο τουρισμό έχουν δείξει ότι μία από τις μεγαλύτερες δυσκολίες για την εφαρμογή προτύπων είναι η έλλειψη γνώσης μεταξύ των παρόχων τουρισμού σχετικά με τα υπάρχοντα εργαλεία και τις πιθανές λύσεις. Υπάρχει έλλειψη πληροφοριών σχετικά με το πού μπορείτε να βρείτε καθοδήγηση και μπορεί να υπάρχουν αντιφατικές πληροφορίες σε διαφορετικά πρότυπα μεταξύ διαφορετικών χωρών και περιοχών, ενώ σε ορισμένες χώρες δεν υπάρχουν διαθέσιμα πρότυπα. Επιπλέον, οι πάροχοι τουρισμού αντιμετωπίζουν δυσκολίες στο να γνωρίζουν πώς να ενεργούν σε καταστάσεις για τις οποίες δεν έχουν ακόμη υιοθετηθεί διεθνή πρότυπα.

Ο δημόσιος τομέας έχει την ευθύνη να προωθεί προσβάσιμα τουριστικά περιβάλλοντα και υπηρεσίες σε παγκόσμιο επίπεδο για τους πολίτες και τους επισκέπτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη θέσπιση διαδικασιών που απαιτούν προσβασιμότητα για κάθε έργο που λαμβάνει δημόσια χρηματοδότηση.

Οι δημόσιες αρχές μπορούν να επιδείξουν ηγετική θέση στην τουριστική ανάπτυξη απαιτώντας Universal Design σε διαγωνισμούς για δημόσιες συμβάσεις και κατά την ανάθεση συμβάσεων για υποδομές, κτίρια, μεταφορές και εξοπλισμό. Με αυτόν τον τρόπο –όπου οι δημόσιες επενδύσεις κατευθύνονται προς την τουριστική ανάπτυξη– οι σχεδιαστές, οι κατασκευαστές και οι προμηθευτές τουρισμού θα ενθαρρυνθούν να δημιουργήσουν προσβάσιμα τουριστικά περιβάλλοντα και προορισμούς, αποφέροντας έτσι οφέλη σε επισκέπτες, επιχειρήσεις και τοπικές κοινωνίες.

---



Αυτή τη στιγμή υπάρχει σχετικά μειωμένη παροχή προσβάσιμων υπηρεσιών στον τομέα του τουρισμού, ενώ η ανάγκη για τέτοιες υπηρεσίες αυξάνεται. Η ανάπτυξη και η εφαρμογή ενός Διεθνούς Προτύπου θα βοηθήσει τους ταξιδιωτικούς παρόχους και τους προμηθευτές τους να αντιμετωπίσουν τις τρέχουσες διατάξεις προσβασιμότητας. Αυτό το φιλόδοξο πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις και τις συστάσεις βέλτιστης πρακτικής. Είναι πιθανό για ορισμένους παρόχους ταξιδιών σε ορισμένες ρυθμίσεις, η εκπλήρωση αυτών των απαιτήσεων να είναι δυσανάλογη ή αδικαιολόγητη επιβάρυνση, οπότε αυτοί οι πάροχοι ταξιδιών ενδέχεται να μην μπορούν να εφαρμόσουν αυτό το έγγραφο.

Αυτό το έγγραφο λαμβάνει υπόψη τις:

α) Βασικές απαιτήσεις και συστάσεις (ισχύουν για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη) που αφορούν το σχεδιασμό υπηρεσιών, την ενημέρωση, την επικοινωνία και την εκπαίδευση.



## Σκοπός του προτύπου

Το πρότυπο καθορίζει απαιτήσεις και παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για τον «προσβάσιμο τουρισμό για όλους» με στόχο τη διασφάλιση ίσης πρόσβασης και απόλαυσης του τουρισμού από το ευρύτερο φάσμα ατόμων κάθε ηλικίας και ικανότητας.

Παρέχει πληροφορίες για τις βασικές πτυχές της χάραξης πολιτικής, της στρατηγικής, των υποδομών, των προϊόντων και των υπηρεσιών και απευθύνεται σε όλους τους ενδιαφερόμενους που εμπλέκονται στην αλυσίδα εφοδιασμού του τουρισμού, είτε από τον δημόσιο είτε από τον ιδιωτικό τομέα. Εφαρμόζεται σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

---



## Περιεχόμενο Προτύπου - 12 άρθρα

Άρθρο 1: Σκοπός προτύπου

Άρθρο 2: Αναφορές σε άλλα πρότυπα

Άρθρο 3: Ορολογία

Άρθρο 4: Απαιτήσεις & συστάσεις για όλους τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών

### Περιλαμβάνει πρόνοιες για:

- \* πολιτικές και στρατηγικές για τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα
- \* μεταφορές
- \* αστικούς και αγροτικούς τουριστικούς χώρους
- \* δραστηριότητες
- \* MICE (συναντήσεις, συνέδρια και εκθέσεις)
- \* διαμονή
- \* υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- \* ταξιδιωτικούς πράκτορες και ταξιδιωτικά γραφεία



## **Άρθρο 5: Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα**

Οι τουριστικοί προορισμοί που στοχεύουν να τοποθετηθούν ως περιεκτικοί και ανοιχτοί σε όλους τους επισκέπτες, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους, θα βασίσουν τις δραστηριότητές τους σε ένα πλαίσιο πολιτικής «προσβάσιμος τουρισμός για όλους», το οποίο επιτρέπει τον κατάλληλο και καλά συντονισμένο σχεδιασμό, εφαρμογή, παρακολούθηση και τακτικές βελτιώσεις.

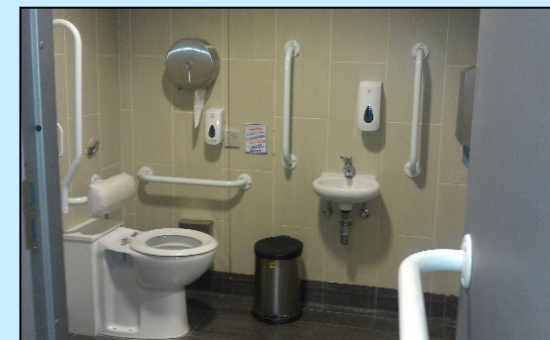
Οι στρατηγικές προσβάσιμου τουρισμού αντιπροσωπεύουν συγκεκριμένες ενέργειες για την εφαρμογή των πολιτικών που έχουν υιοθετηθεί και για να κάνουν τον προσβάσιμο τουρισμό βιώσιμο, κερδοφόρο και ανταγωνιστικό. Το εύρος αυτών των πολιτικών και στρατηγικών θα εξαρτηθεί από μια σειρά παραγόντων, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου τουριστικής ανάπτυξης, του αριθμού των επισκεπτών και των κοινωνικοοικονομικών παραγόντων.

Ο σχεδιασμός πολιτικών και στρατηγικών για την προσβασιμότητα με γνώμονα τις αρχές του Καθολικού Σχεδιασμού (Universal Design) θα δεσμεύει πλήρως όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για να διασφαλιστεί ότι οι ενέργειες που θα αναληφθούν θα ωφελήσουν όλους τους τομείς της κοινότητας και τους επισκέπτες.





## Παροχή λαβών στήριξης



## Ανυψωτήρας



## Επιτοίχια ουρητήρια

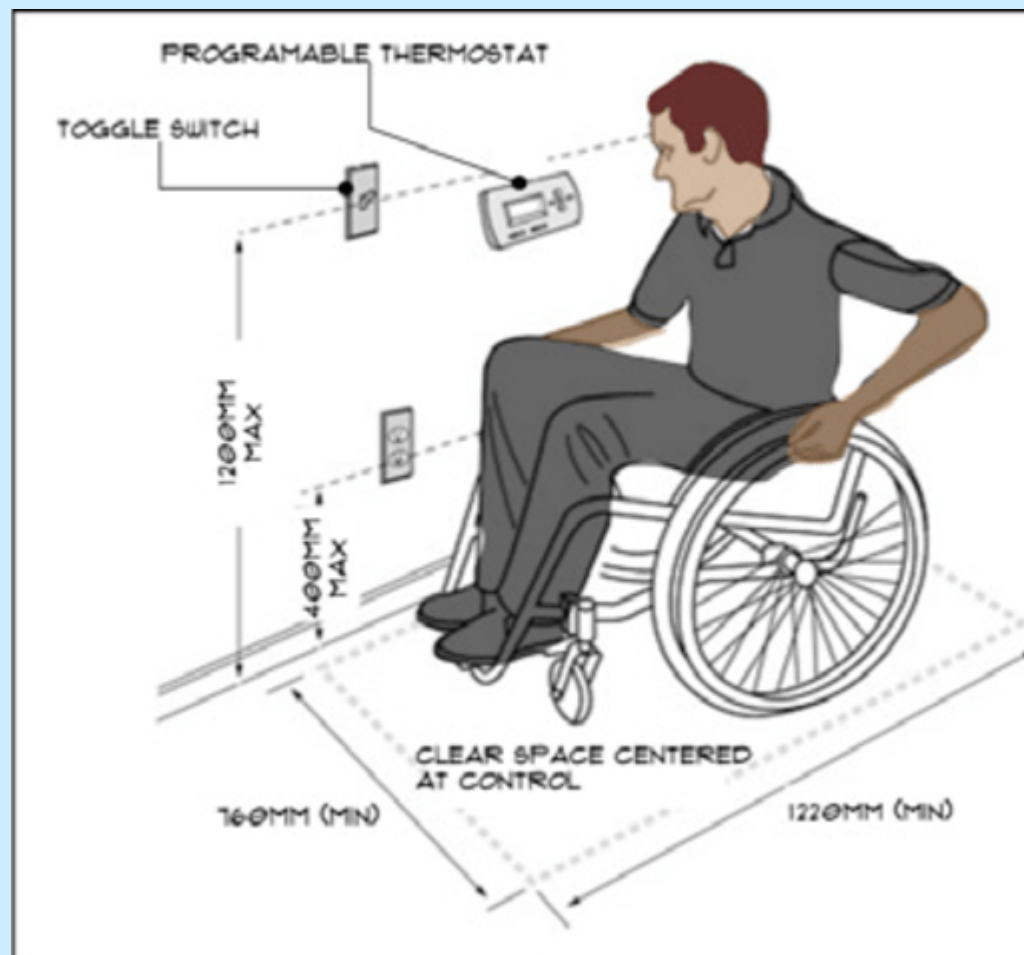


## Βρύση με ένα μοχλό





# Χειριστήρια και οι διακόπτες





## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

Οι NTA (National Tour Association), οι DMOs (Destination Management Organisation) και άλλοι δημόσιοι φορείς που είναι υπεύθυνοι για τον τουρισμό σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο θα διαδραματίσουν ουσιαστικό ρόλο στη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για τη διαδικασία διαβούλευσης μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερομένων κατά το σχεδιασμό και την υιοθέτηση πλαισίων πολιτικής που σχετίζονται με τον προσβάσιμο τουρισμό.

Οι πολιτικές θα υποστηρίζονται από σαφείς στρατηγικές που καθορίζουν τον τρόπο δημιουργίας συγκεκριμένων γραμμών εργασίας με τους ενδιαφερόμενους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας, προτείνοντας δράσεις προτεραιότητας, κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξή τους, ευθύνες των διαφορετικών μερών για κάθε δράση και τον προϋπολογισμό και τις προθεσμίες για τη συμμόρφωσή τους.

Οι δραστηριότητες των φορέων της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν τον προσβάσιμο τουρισμό ως εγγάρσιο συστατικό της τουριστικής πολιτικής και στρατηγικής, η οποία θα πρέπει να προωθεί μια ατζέντα δράσης με στόχο την προώθηση της προσβασιμότητας στον τουρισμό και τη δημιουργία συγκεκριμένων προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων.



## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

### Μεθόδοι ανάπτυξης

Η νομοθεσία ή ο κανονισμός για την προσβασιμότητα θα πρέπει να αναπτυχθεί με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- α) με την προσθήκη της νομοθεσίας για την προσβασιμότητα στη γενική τουριστική νομοθεσία.
- β) με τη θέσπιση ειδικού νόμου για τον προσβάσιμο τουρισμό.
- γ) με την ανάπτυξη γενικής νομοθεσίας για την προσβασιμότητα που περιλαμβάνει ολόκληρη την αλυσίδα του τουρισμού, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κλάδου.
- δ) αναπτύσσοντας άλλα νομικά ή ρυθμιστικά μέσα ανάλογα με την κυβερνητική και διοικητική δομή κάθε χώρας με στόχο την παροχή κανονιστικού πλαισίου και την αντιμετώπιση της ένταξης των ατόμων με αναπηρία στον τουρισμό.



## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

### Έρευνα και καινοτομία στον προσβάσιμο τουρισμό

Η ειδική έρευνα για τον προσβάσιμο τουρισμό εξακολουθεί να είναι σχετικά σπάνια και, όταν υπάρχει, στερείται ευρείας διάδοσης μεταξύ των βασικών ομάδων-στόχων, καθώς και συντονισμού μεταξύ ερευνητικών φορέων, δημόσιων διοικήσεων, τουριστικών προορισμών, ιδιωτικού τομέα και άμεσων δικαιούχων προσβασιμότητας. Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να αναπτύξουν και να προωθήσουν τυποποιημένες και φιλικές προς τον χρήστη μεθοδολογίες έρευνας που θα επιτρέπουν στους DMO (Destination Management Organisation) να αξιολογούν τις οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις της προσβασιμότητας εντός τουριστικών προορισμών. Αυτή η έρευνα μπορεί να είναι είτε συγκεκριμένη και να επικεντρώνεται αποκλειστικά στην προσβασιμότητα είτε να συμπεριληφθεί σε γενικές έρευνες για την τουριστική ζήτηση.

Οι προορισμοί θα πρέπει να διεξάγουν συστηματική, αυστηρή, τακτική και καλά συντονισμένη έρευνα με τους ακόλουθους στόχους:

- να προωθούν τις γνώσεις σχετικά με την τουριστική ζήτηση·
- τη λήψη ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων σχετικά με την προσφορά στον προσβάσιμο τουρισμό·
- να παρέχει στους λήπτες αποφάσεων τη βάση για μελλοντικές παρεμβάσεις στους τουριστικούς προορισμούς·
- για την προώθηση της καινοτομίας.

Αυτοί είναι οι κύριοι τύποι έρευνας που πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- συμπεριφορά καταναλωτή;
- προσιτή τουριστική προσφορά·
- ανταγωνιστικότητα στον προσβάσιμο τουρισμό·



## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

### 5.2 Προτάσεις για δημόσιες διοικήσεις

#### Έρευνα και καινοτομία στον προσβάσιμο τουρισμό

Η έρευνα για τη συμπεριφορά των καταναλωτών θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα μια σαφή ανάλυση της κατάστασης της υπάρχουσας ζήτησης για προσβάσιμο τουρισμό και να καλύπτει το ευρύτερο δυνατό φάσμα των τελικών χρηστών του σε μια δεδομένη περιοχή.

Η έρευνα για προσιτές τουριστικές προσφορές θα πρέπει να αποτελεί τη βάση οποιασδήποτε ανάπτυξης προϊόντος, καθώς παρέχει ενδελεχή ανάλυση της κατάστασης των προσβάσιμων υποδομών, προϊόντων και υπηρεσιών. Δεδομένης της τρέχουσας έλλειψης Διεθνών Προτύπων, αυτή η έρευνα θέτει ορισμένες δυσκολίες στη συνιστώσα αξιολόγησης που μπορούν να διορθωθούν με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων στο σχεδιασμό της μεθοδολογίας έρευνας, την εφαρμογή της και τη διάδοση των αποτελεσμάτων.

Η έρευνα για την ανταγωνιστικότητα στον προσβάσιμο τουρισμό απαντά στο εξής ερώτημα: **Μπορεί ο προσβάσιμος τουρισμός να θεωρηθεί παράγοντας ανταγωνιστικότητας στους τουριστικούς προορισμούς;**



---

## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

### 5.2 Προτάσεις για δημόσιες διοικήσεις

#### Έρευνα και καινοτομία στον προσβάσιμο τουρισμό (συνέχεια)

Ένα προσβάσιμο παρατηρητήριο τουρισμού επιτρέπει τη συστηματική, και τακτική έρευνα για τον προσβάσιμο τουρισμό εντός ενός προορισμού, η οποία βασίζεται σε μια συγκριτική και αντικειμενική ανάλυση και παρακολούθηση των βελτιώσεων και της εξέλιξης των αποτελεσμάτων.

Το παρατηρητήριο χρησιμεύει επίσης ως επαρκής μηχανισμός παρακολούθησης και λογοδοσίας που αξιολογεί τα αποτελέσματα όλων των μερών που εμπλέκονται στην ανάπτυξη προσβάσιμου τουρισμού. Τα αποτελέσματα που εκδίδονται από τα παρατηρητήρια θα πρέπει να τροφοδοτούν το πολιτικό και στρατηγικό πλαίσιο των προσβάσιμων τουριστικών προορισμών, το οποίο θα πρέπει να αναθεωρείται περιοδικά.

---



---

## **5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)**

### 5.2 Προτάσεις για δημόσιες διοικήσεις

#### Στρατηγικές μάρκετινγκ και προώθησης

Οι δημόσιες διοικήσεις σε όλα τα επίπεδα διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στον σχεδιασμό καλά συντονισμένων στρατηγικών μάρκετινγκ και προώθησης, καθώς οι περισσότεροι τουριστικοί φορείς είναι μεμονωμένες ΜΜΕ με περιορισμένες ικανότητες και εμβέλεια.

Ως εκ τούτου, οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να ενεργούν ως μοχλοί επιχειρηματικής ανάπτυξης στον τομέα του προσβάσιμου τουρισμού, προωθώντας και δίνοντας κίνητρα για την ανάπτυξη προϊόντων, την προώθησή τους και τη συνολική ποιότητά τους στους τουριστικούς προορισμούς.

---





## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

### 5.2 Προτάσεις για δημόσιες διοικήσεις

#### Εργαλεία διαχείρισης και μάρκετινγκ

Το σχέδιο δράσης μιας στρατηγικής μάρκετινγκ και προώθησης του προσβάσιμου τουρισμού θα πρέπει να περιλαμβάνει τους ακόλουθους στόχους:

- α) να αναλύσει τις ανάγκες τόσο των πιθανών όσο και των σημερινών πελατών, έχοντας υπόψη ότι τα άτομα με αναπηρία και οι συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης είναι άτομα με τις δικές τους ατομικές ανάγκες, όπως κάθε άλλος πελάτης·
- β) να ενσωματώσει τη στρατηγική μάρκετινγκ στη συνολική οργανωτική στρατηγική.
- γ) να θέτει εφικτούς στόχους και στόχους που μπορούν να επιτευχθούν ακολουθώντας μια σειρά βημάτων που θα πρέπει να ορίζονται από την αρχή και να αναθεωρούνται περιοδικά.
- δ) καθορίζει ένα σαφές όραμα τριετίας, με συγκεκριμένους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν σε ένα έτος και πιο λεπτομερή τριμηνιαία σχέδια εφαρμογής.
- ε) να δημιουργήσει μια μεθοδολογία που βασίζεται σε επίσημες και ακριβείς κατευθυντήριες γραμμές και δείκτες που χρησιμοποιούνται για τον σχεδιασμό, την εκτέλεση και τη μέτρηση της επιτυχίας του μάρκετινγκ και της προώθησης·



## **5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)**

### 5.2 Προτάσεις για δημόσιες διοικήσεις

#### Εργαλεία διαχείρισης και μάρκετινγκ

στ) να διαχειρίζεται τις πληροφορίες καθιερώνοντας στόχους SMART ‘Specific, Measurable, Achievable, Realistic, and Timely’ (συγκεκριμένους, μετρήσιμους, εφαρμόσιμους, ρεαλιστικούς και χρονικά δεσμευμένους), καθώς και μηχανισμούς αξιολόγησης και επαναξιολόγησης προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότητα και απόδοση επένδυσης (ROI – Return on Investment).

ζ) να οργανώνει τη συνεχή ανάπτυξη ικανοτήτων για την κατανόηση των εξελισσόμενων αναγκών των πελατών, όποιες κι αν είναι οι ικανότητές τους.

η) να διασφαλίσει ότι διαφορετικοί ενδιαφερόμενοι φορείς σε μια δημόσια διοίκηση τουρισμού συνεργάζονται εσωτερικά, ιδίως τμήματα που είναι αρμόδια για την ανάπτυξη προϊόντων, το μάρκετινγκ και την προώθηση, τις ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας), τις δημόσιες σχέσεις, τις εμπορικές εκθέσεις και τα MICE (Meetings, incentives, conferencing, exhibitions).

θ) να προσδιορίσει τις βασικές δεξιότητες και την απαιτούμενη κατάρτιση για το προσωπικό που διαχειρίζεται και λειτουργεί σε δραστηριότητες που σχετίζονται με το μάρκετινγκ και την προώθηση προσβάσιμου τουρισμού.



## 5 Πολιτικές και στρατηγικές για το δημόσιο τομέα (συνέχεια)

### 5.3 Διαχείριση προσβασιμότητας σε τουριστικούς προορισμούς

Οι ενδιαφερόμενοι φορείς του τουρισμού θα πρέπει να υιοθετήσουν συστήματα διαχείρισης προσβασιμότητας για τον εντοπισμό και την άρση των υφιστάμενων φραγμών πρόσβασης, για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των τελικών χρηστών που δεν έχουν ληφθεί υπόψη και για την αποκατάσταση των ελλείψεων που προκύπτουν από την έλλειψη προγραμματισμού και συντονισμού.

Τα συστήματα διαχείρισης προσβασιμότητας θα πρέπει να προηγούνται από την ευαισθητοποίηση, την κατάρτιση και τη συμπερίληψη κριτηρίων προσβασιμότητας στο σχεδιασμό υποδομών, προϊόντων και υπηρεσιών.

Αυτή η προσέγγιση εξοικονομεί κόστος και εστιάζει στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας της τουριστικής εμπειρίας. Οι ενδιαφερόμενοι φορείς του τουρισμού ενσωματώνουν μια προσέγγιση Καθολικού Σχεδιασμού, προσβάσιμη σε όλους, είτε στα τακτικά συστήματα διαχείρισης τους είτε με τη δημιουργία ενός συγκεκριμένου συστήματος διαχείρισης.



## 6 Μεταφορές

Τα συστήματα μεταφορών και τα οχήματα συχνά παρουσιάζουν εμπόδια στα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν, λόγω της έλλειψης προσβασιμότητας.

Το ταξίδι είναι μια εμπειρία όπου ο καθένας μπορεί να περάσει από ένα άγνωστο περιβάλλον και να αποπροσανατολιστεί, πιθανώς να μεταφέρει κάποιες αποσκευές που μειώνουν την κινητικότητα.

Όποια και αν είναι η υποδομή και τα μέσα μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων των ιδιωτών μισθωμένων οχημάτων, λεωφορείων ή πούλμαν, ταξί και παρόμοιων μέσων, τραμ, τηλεφερίκ (τελεφερίκ), τρένα, βάρκες (π.χ. κρουαζιερόπλοια) και αεροπλάνα, θα πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο που να επιτρέπει την ασφαλή, άνετη και δίκαιη μεταφορά όλων, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία.

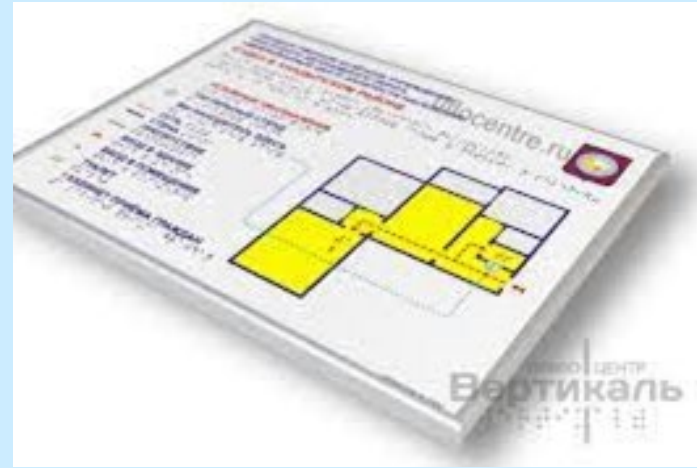
Η προσβασιμότητα στις μεταφορές εξετάζεται σε τρεις κύριους τομείς: μέσα μεταφοράς που χρησιμοποιούνται για ταξίδια από και προς οποιονδήποτε προορισμό· μεταφορικά μέσα που χρησιμοποιούνται για ταξίδια εντός του προορισμού· και τις συνδέσεις τους.



## **6 Μεταφορές**

Όλοι οι τουριστικοί προορισμοί διασφαλίζουν την παροχή επαρκών προσβάσιμων οχημάτων μεταφοράς ή υπηρεσιών σε αυτές τις τρεις περιοχές για την κάλυψη της αναμενόμενης ζήτησης. Όταν οι υποδομές, τα μέσα μεταφοράς και οι υπηρεσίες δεν είναι προσβάσιμα, τότε οι πάροχοι θα πρέπει να προσφέρουν άλλες βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις που λαμβάνουν υπόψη την προσβασιμότητα για όλους τους πελάτες.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ** Στο πλαίσιο των μεταφορών, ο όρος «άτομα με μειωμένη κινητικότητα» (PRM) χρησιμοποιείται ευρέως. Αναφέρεται σε «κάθε άτομο του οποίου η κινητικότητα κατά τη χρήση του μεταφορικού μέσου είναι μειωμένη λόγω σωματικής αναπηρίας (αισθητηριακής ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), νοητικής αναπηρίας ή αναπηρίας ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας αναπηρίας ή ηλικίας και του οποίου η κατάσταση χρειάζεται την κατάλληλη προσοχή και την προσαρμογή στις ιδιαίτερες ανάγκες του/της της παρεχόμενης υπηρεσίας»







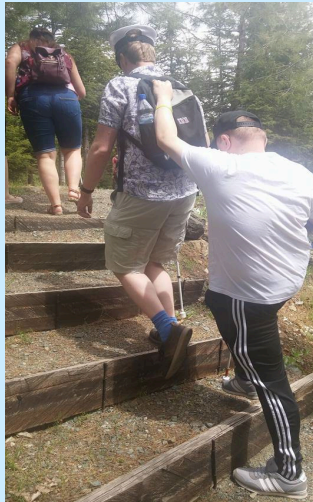
## 7 Τουριστικοί χώροι

Ο αστικός χώρος είναι ένα θεμελιώδες περιβάλλον στην προσβασιμότητα στον τουρισμό, αφού κάθε προορισμός χρειάζεται να χρησιμοποιεί τον αστικό χώρο ως ενδιάμεσο χώρο πρόσβασης σε τουριστικά κτίρια, μεταφορές ή ως τουριστικό προορισμό.

Η ρήτρα αυτή επικεντρώνεται στις συστάσεις και τις απαιτήσεις που επιτρέπουν την πρόσβαση σε αστικούς τουριστικούς χώρους, είτε σε πόλεις είτε σε αγροτικές περιοχές, ιδίως όσον αφορά τον πολεοδομικό σχεδιασμό, τα χαρακτηριστικά των δρόμων και την αστική επίπλωση, τις πλατείες, τα πάρκα και τις αστικές παραλίες.

- Απαιτήσεις για πεζοδρόμια και διαβάσεις πεζών
- Επιπρόσθετες απαιτήσεις για σκάλες & ράμπες
- Συστήνεται η τοποθέτηση συστήματος πλοήγησης (wayfinding system) σε δημόσια σημεία
- Εισηγήσεις για πρόσβαση σε ιστορικούς και αρχαιολογικούς χώρους και εθνικά πάρκα (πεζοδρόμια, έδαφος, αποστάσεις)







## **8 Δραστηριότητες αναψυχής**

Για όλες τις δραστηριότητες, ανεξάρτητα από το πού αναλαμβάνονται, ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει να πληρή τις απαιτήσεις και να λαμβάνει υπόψη τις συστάσεις ως εξής:

- α) Θα πρέπει να υπάρχει μια πολιτική έκδοσης εισιτηρίων και τιμών που να προσφέρει τις ίδιες ευκαιρίες για όλους τους πελάτες. Όταν η κύρια εμπειρία δεν μπορεί να προσαρμοστεί για λόγους ασφαλείας, θα πρέπει να παρέχεται μια εναλλακτική εμπειρία, σύμφωνα με την πολιτική έκδοσης εισιτηρίων και τιμών.
- β) Ο πάροχος υπηρεσιών θα προσφέρει έναν τρόπο επικοινωνίας με τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υπηρεσία για τυχόν απορίες (π.χ. γραφείο πληροφοριών).
- γ) Όλες οι πολιτικές σχετικά με την πρόσβαση ή τους περιορισμούς στις υπηρεσίες (π.χ. προτεραιότητα, πολιτική για τα ζώα, βοηθητικές συσκευές, εξοπλισμός δανεισμού, επίδειξη ταυτότητας) θα είναι διαθέσιμες στο κοινό online και επιτόπου και θα εμφανίζονται ευκρινώς.



## 8 Δραστηριότητες αναψυχής (συνέχεια)

δ) Τα άτομα με αναπηρία θα ταξιδεύουν ενδεχομένως με προσωπικό βοηθό ή βοηθό φροντίδας, σκύλους βοηθούς ή και με τα δύο. Οι πάροχοι υπηρεσιών δεν αρνούνται να παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα με αναπηρία που ταξιδεύουν ανεξάρτητα.

ε) Πληροφορίες σχετικά με προσβάσιμα μέσα μεταφοράς για να φτάσετε στον τόπο διεξαγωγής, άλλους προσβάσιμους χώρους και υπηρεσίες στο τουριστικό αξιοθέατο θα πρέπει να παρέχονται ηλεκτρονικά και επιτόπου.

στ) Για την εκτέλεση ορισμένων δραστηριοτήτων, είναι απαραίτητη η χρήση σκούτερ, πατερίτσες, αναπηρικά αμαξίδια και δονούμενα ξυπνητήρια για Κωφούς για την απόλαυση της δραστηριότητας.

Η παροχή και οι πληροφορίες σχετικά με αυτές τις συσκευές και προϊόντα θα είναι διαθέσιμες σε όλες τις τουριστικές υπηρεσίες όπου απαιτείται.







## 8 Δραστηριότητες αναψυχής - συνέχεια

### 8.4.1.4.5 Κάμπινγκ

Αυτή η μορφή διαμονής χαρακτηρίζεται από τη σχέση της με το φυσικό περιβάλλον και μπορεί να βρεθεί σε μια ποικιλία επιλογών, όπως σκηνές κατασκήνωσης, τροχόσπιτα, καμπίνες και μπανγκαλόου. Υπάρχει επίσης μεγάλη ποικιλία σχετικών υπηρεσιών, όπως καφετέριες, σούπερ μάρκετ και καταστήματα, αθλητικοί χώροι και προγραμματισμένες δραστηριότητες. Η προσβασιμότητα πρέπει να διασφαλίζεται σε τουλάχιστον ορισμένα δωμάτια επισκεπτών και, εάν είναι δυνατόν, σε σκηνές κατασκήνωσης και τροχόσπιτα. Το ίδιο ισχύει για τις τουαλέτες και τα αποδυτήρια, ενώ θα πρέπει να είναι προσβάσιμες οι λοιπές διατάξεις για την πραγματοποίηση δραστηριοτήτων.

### 8.4.2 Προσβασιμότητα στις παραλίες

#### 8.4.2.1 Πρόσβαση στην παραλία και στον παραθαλάσσιο χώρο

Στις αστικές παραλίες ή σε εκείνες με μεγάλο αριθμό επισκεπτών, θα πρέπει να υπάρχουν προσβάσιμα μέσα μαζικής μεταφοράς για να φτάσετε εκεί και επαρκής πρόβλεψη θέσεων στάθμευσης αυτοκινήτων που προορίζονται για άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Κατά μήκος του παραλιακού δρόμου θα προβλέπεται τουλάχιστον μία προσβάσιμη διαδρομή, αποκλειστικά για πεζούς.





## 8 Δραστηριότητες αναψυχής - συνέχεια

### 8.4.2.2 Προσβάσιμο σημείο παραλίας

Σε αστικές παραλίες ή σε παραλίες με μεγάλο αριθμό επισκεπτών, θα πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα προσβάσιμο σημείο παραλίας υπό την προϋπόθεση.

Το προσβάσιμο σημείο παραλίας θα πρέπει τουλάχιστον:

- έχουν πληροφορίες για τις εγκαταστάσεις και τις προσβάσιμες υπηρεσίες της παραλίας·
- έχουν προσβάσιμο ντους·
- έχουν προσβάσιμη τουαλέτα·
- έχουν προσβάσιμη διαδρομή από την είσοδο στο νερό·
- να βρίσκεστε κοντά στο ναυαγοσώστη στην παραλία·

Επίσης, αυτό το προσβάσιμο σημείο παραλίας θα πρέπει να έχει:

- χώρος ανάπαυσης με σκιά και σταθερό πεζοδρόμιο·
- προσβάσιμο πόσιμο νερό·
- υπηρεσίες προσωπικής βοήθειας για μπάνιο ή κολύμπι·
- εξοπλισμός κινητικότητας διαθέσιμος για μπάνιο ή κολύμπι, όπως αμφίβιες καρέκλες, αμφίβιες πατερίτσες ή αμαξίδια παραλίας.



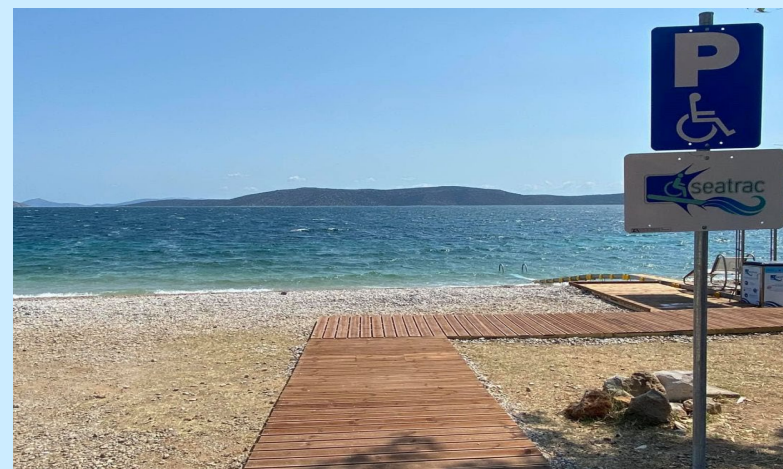


## 8 Δραστηριότητες αναψυχής - συνέχεια

### 8.4.2.3 Προσβάσιμες διαδρομές στην παραλία

Οι προσβάσιμες διαδρομές θα είναι συνεχείς από τον παραλιακό πεζόδρομο μέχρι την άκρη του νερού. Πρέπει να έχουν κατάλληλες κλίσεις και χωρίς σκαλοπάτια. Οι επιφάνειές τους πρέπει να είναι αρκετά φαρδιές, με σταθερούς ξύλινους πεζόδρομους ή πλακόστρωτα μονοπάτια και χωρίς προεξοχές που δυσκολεύουν το περπάτημα.

Οι άκρες τους πρέπει να έρχονται σε αντίθεση ώστε να είναι εύκολο να αναγνωριστούν και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η αλλαγή της στάθμης του νερού με τις παλίρροιας.







## 8 Δραστηριότητες αναψυχής - συνέχεια

### 8.4.2.4 Υπηρεσίες προσβασιμότητας για μπάνιο ή κολύμπι

Ορισμένες υπηρεσίες προσβασιμότητας, όπως οι ακόλουθες, μπορούν να βελτιώσουν την αυτονομία της παραλίας για πολλούς επισκέπτες:

- Υπηρεσίες κολύμβησης ή κολύμβησης για άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση [π.χ. υπηρεσίες όπως Audioplaya® (Ισπανία) και Audioplage® (Γαλλία)2)].
- Υπηρεσίες δανεισμού πατερίτσες για αμφίβια ή αμαξίδια παραλίας.
- Πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών προσωπικής βοήθειας για μπάνιο ή κολύμπι, συμπεριλαμβανομένων των χρονοδιαγραμμάτων και των εποχών του έτους κατά την οποία παρέχεται αυτή η υπηρεσία.



Σημείωση: Τα Audioplaya® και Audioplage® είναι παραδείγματα κατάλληλων προϊόντων που διατίθενται στο εμπόριο. Αυτές οι πληροφορίες παρέχονται για τη διευκόλυνση των χρηστών αυτού του εγγράφου και δεν αποτελούν έγκριση από τον ISO.



## 8 Δραστηριότητες αναψυχής - συνέχεια

### 8.4.3 Προσβασιμότητα σε δραστηριότητες περιπέτειας

Πριν από μια δραστηριότητα, όλοι οι κίνδυνοι που σχετίζονται με τη δραστηριότητα κοινοποιούνται με κατάλληλο τρόπο στον συμμετέχοντα και λαμβάνεται επιβεβαίωση ότι οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι κατανοητές.

Επιπλέον, πριν από τη δραστηριότητα, θα δίνονται οδηγίες ασφαλείας και πρακτικές οδηγίες για τον τρόπο εκτέλεσης της δραστηριότητας. Οι οδηγοί πρέπει να έχουν όλους τους συμμετέχοντες να εκτελούν τις δραστηριότητες εκ των προτέρων, σε επίπεδο που πιστεύουν ότι δείχνει ότι ο συμμετέχων έχει κατανοήσει και είναι σε θέση να συμμετάσχει με ασφάλεια στη δραστηριότητα. Τα μηνύματα μπορούν να γίνουν καλύτερα κατανοητά και να μεταδοθούν διαπολιτισμικά μέσω της χρήσης διαφόρων τρόπων επικοινωνίας (π.χ. ομιλία, επίδειξη, εικονογράφηση).





## 9 Συναντήσεις, συνέδρια και εκθέσεις (MICE)

Ο όρος MICE καλύπτει ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών όπως εκθέσεις, συνέδρια, τελετές βραβείων, μεγάλες ή μικρές συναντήσεις, φεστιβάλ, έρανοι, εκθέσεις και εμπορικές εκθέσεις, υπαίθριες συναυλίες και εκθέσεις τοπικής κοινότητας.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το ISO 17069 παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εξέταση και τα βοηθητικά προϊόντα για προσβάσιμες συναντήσεις.

Τα βασικά πράγματα που πρέπει να λάβετε υπόψη περιλαμβάνουν:

- α) νομικές υποχρεώσεις·
- β) παροχή πληροφοριών ή/και συμβουλές για τη μετάβαση στον χώρο της εκδήλωσης·
- γ) Παροχή στάθμευσης.
- δ) προσβασιμότητα του χώρου της εκδήλωσης.
- ε) το πρόγραμμα της εκδήλωσης και πώς να βεβαιωθείτε ότι είναι προσβάσιμο·
- ζ) πώς να διασφαλιστεί ότι όλοι είναι ευπρόσδεκτοι στην εκδήλωση.
- η) τις επικοινωνίες και την όσο το δυνατόν πιο προσιτή παροχή μάρκετινγκ και πληροφοριών.



## 9 Συναντήσεις, συνέδρια και εκθέσεις (MICE)

### 9.2 Προγραμματισμός της εκδήλωσης

Η διασφάλιση της πρόσβασης για όλους απαιτεί προγραμματισμό προσβασιμότητας από τα πρώτα στάδια προετοιμασίας της εκδήλωσης. Είναι πιθανό όλοι οι συμμετέχοντες στην εκδήλωση να έχουν απαιτήσεις πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων των παρευρισκομένων, του προσωπικού, των ομιλητών, των ερμηνευτών και των εκθετών που πιθανώς θα έχουν κάποια αναπηρία. Η εξέταση των ζητημάτων προσβασιμότητας ως αναπόσπαστο μέρος του σχεδιασμού θα διευκολύνει τη διαδικασία, θα εξοικονομήσει κόστος για «πρόσθετα» μέτρα πρόσβασης και θα κάνει την εκδήλωση να λειτουργεί πιο ομαλά και αποτελεσματικά.



## 10 Διαμονή

Στον τομέα του τουρισμού, τα καταλύματα μπορούν να οριστούν σε διάφορους τύπους, όπως ξενοδοχεία, βραχυπρόθεσμες ενοικιάσεις καταλυμάτων (ηλεκτρονικές πλατφόρμες), ξενώνες, καταλύματα, bed and breakfast, κάμπινγκ, ξενώνες, ξύλινες καλύβες, εξοχικές κατοικίες, και διαμερίσματα /σπίτια. Η προσβάσιμη στέγαση αποτελεί η κύρια ανησυχία των ατόμων με αναπηρία. Η προσβασιμότητα δεν είναι τυποποιημένη στον κλάδο των καταλυμάτων. Ωστόσο, οι απαιτήσεις εγκατάστασης καταλυμάτων για την παροχή διαφορετικών στοιχείων σε επισκέπτες με διαφορετικές ανάγκες πρόσβασης υπόκεινται συχνά σε εθνικά πρότυπα ή κανονισμούς.







## **10 Διαμονή**

### **10.2 Υπηρεσίες**

Ισχύουν οι ακόλουθες απαιτήσεις και συστάσεις:

- α) Η προσβασιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα καταλύματα πρέπει να περιγράφεται και να διατίθεται στους πελάτες και το προσωπικό της ρεσεψιόν (π.χ. με τη μορφή οδηγού πρόσβασης).
- β) Το σύστημα διαχείρισης κρατήσεων του καταλύματος πρέπει να έχει σχεδιαστεί ώστε να επιτρέπει στο προσωπικό να ελέγχει εάν υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο που να ταιριάζει με τις ανάγκες προσβασιμότητας των επισκεπτών. Κατά τη διαχείριση των κρατήσεων, αυτά τα δωμάτια θα πρέπει να είναι τα τελευταία που καταλαμβάνονται από επισκέπτες χωρίς αναπηρία.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ** Εάν τα ξενοδοχεία σε ορισμένες περιοχές έχουν περιορισμένα προσβάσιμα δωμάτια, η δημιουργία συνεργασιών με άλλα ξενοδοχεία και γραφεία τουριστικών πληροφοριών και η πλήρης γνώση των προσβάσιμων δωματίων τους θα διευκολύνει τη διαδικασία για τον τουρίστα να αποκτήσει εναλλακτικά καταλύματα.



## **10 Διαμονή**

### **10.2 Υπηρεσίες (συνέχεια)**

- γ) Το σύστημα κρατήσεων του καταλύματος πρέπει να έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επιτρέπει στους επισκέπτες να κάνουν κράτηση ενός προσβάσιμου δωματίου μέσω του ιστότοπού τους. Όταν επιβεβαιωθεί γραπτώς μια κράτηση για προσβάσιμο δωμάτιο, αυτό το δωμάτιο δεν θα δωθεί εκ νέου σε άλλο επισκέπτη, εκτός εάν η κράτηση έχει ακυρωθεί.
- δ) Το κατάλυμα παρέχει στους επισκέπτες διαφορετικά οπτικοακουστικά μέσα για να επικοινωνούν σε κοινόχρηστους χώρους ή σε δωμάτια.
- ε) Συστήματα βελτίωσης της ακοής θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στη ρεσεψιόν. Θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε άλλους δημόσιους χώρους ανάλογα με την περίπτωση (π.χ. αίθουσες συσκέψεων) για να βοηθήσουν Κωφούς ή άτομα με μειωμένη ακοή.





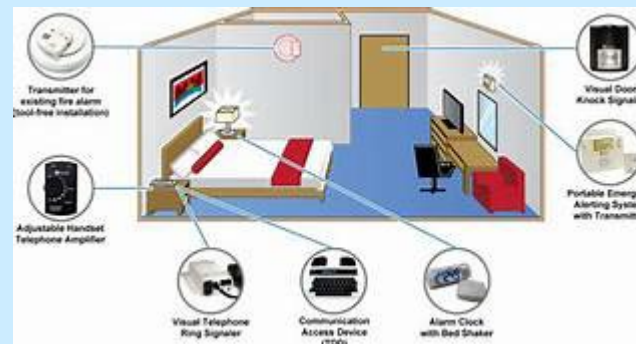
## 10 Διαμονή

### 10.2 Υπηρεσίες – συνέχεια

ζ) Στα δωμάτια επισκεπτών, ένα εναλλακτικό σύστημα αμφίδρομης επικοινωνίας με ρεσεψιόν (π.χ. εφαρμογή, τηλεφωνικό μήνυμα, πρόγραμμα έξυπνης τηλεόρασης) θα είναι διαθέσιμο κατόπιν αιτήματος σε επισκέπτες που είναι Κωφοί ή άτομα με μειωμένη ακοή.

Θα πρέπει να υπάρχουν άλλα συστήματα όπως: οπτικός ή δονητικός συναγερμός, υπηρεσία αφύπνισης, οπτικό κουδούνι, σύστημα βελτίωσης της ακοής για την τηλεόραση.

η) Τα χαρακτηριστικά και ο εξοπλισμός που ωφελούν τους επισκέπτες που είναι τυφλοί ή έχουν μειωμένη όραση θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στα δωμάτια όπως απαιτείται, συμπεριλαμβανομένων: ηλεκτρονικό κλειδί πόρτας με απτική ανιχνεύσιμη σήμανση, επιγραφή καθαριότητας ή μην ενοχλείτε με μεγάλα γράμματα, γραμματοσειρά αφής ή και τα δύο, διακόπτες με απτική σήμανση, εξοπλισμός για σκύλους βοήθειας (π.χ. κρεβάτι και μπολ νερού), ενδείξεις αφής για βρύσες ζεστού και κρύου νερού, τα προϊόντα υγιεινής (π.χ. σαμπουάν, τζελ) να χειρίζονται εύκολα με βρεγμένα δάχτυλα και να διαφοροποιούνται με χρωματική αντίθεση και γραμματοσειρά.





## **10 Διαμονή**

### **10.2 Υπηρεσίες – συνέχεια**

θ) Μια σειρά βοηθητικών συσκευών και εξοπλισμού (π.χ. αναπηρικά καροτσάκια, ανυψωτικά καθισμάτων τουαλέτας, καρέκλες ντους, καθίσματα μπάνιου, ρυθμιζόμενα κρεβάτια, ανυψωτικά) θα πρέπει να είναι διαθέσιμα προς δανεισμό, κατόπιν προηγούμενης ζήτησης, από επισκέπτες με κινητικά προβλήματα.

ι) Οι εκδηλώσεις και οι δραστηριότητες επισκεπτών στο κατάλυμα θα πρέπει να οργανώνονται και να σχεδιάζονται με βάση τις αρχές του Universal Design, έτσι ώστε να επιτρέπεται η συμμετοχή ατόμων με διάφορες απαιτήσεις πρόσβασης ή αναπηρίες.





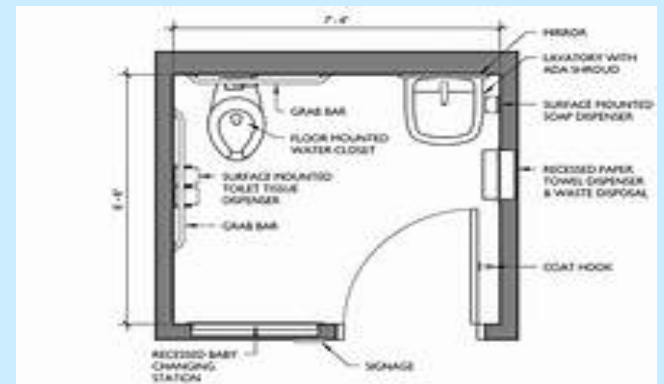
## 10 Διαμονή

### 10.3 Προσβασιμότητα στα δωμάτια

#### 10.3.1 Γενικά

Η προσβασιμότητα είναι σημαντική για το σχεδιασμό, τη διάταξη και τον εξοπλισμό όλων των τύπων δωματίων, καθώς ένα ευρύ φάσμα επισκεπτών (π.χ. παιδιά, άτομα με μικρό ή μεγάλο ανάστημα, άτομα με προσωρινούς τραυματισμούς ή αναπηρίες, άτομα με κινητικά προβλήματα, άτομα με αισθητηριακές ή γνωστικά προβλήματα, ηλικιωμένοι, επισκέπτες με καρτοσάκι ή ογκώδεις αποσκευές) θα επωφεληθούν από τη χρήση δωματίων που είναι σχεδιασμένα και εξοπλισμένα με γνώμονα την προσβασιμότητα, σύμφωνα με τις αρχές του Universal Design.

Το «προσβάσιμο δωμάτιο επισκεπτών» περιγράφεται ότι εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των χρηστών με κάθε είδους προβλήματα και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι προδιαγραφές του. Οι τυπικοί τύποι δωματίων θα πρέπει να είναι κατάλληλοι για όλους τους επισκέπτες, με πιθανή εξαίρεση τους χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.





## **11 Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών (χώροι εστίασης)**

### **11.1 Γενικά**

Οι χώροι εστίασης, όπως εστιατόρια, μπαρ ή άλλοι χώροι εξυπηρέτησης φαγητού και ποτών, αποτελούν βασικές υπηρεσίες οποιουδήποτε τουριστικού προορισμού, εκτός από το κατάλυμα. Για αυτούς τους χώρους, θα λαμβάνεται υπόψη η πρόσβαση σε ανέσεις, διαδρομές κυκλοφορίας, τουαλέτες, εξοπλισμό και έπιπλα, επικοινωνία και ασφάλεια.

---



## **12 Tour operators και ταξιδιωτικά γραφεία**

Οι τουριστικοί πράκτορες και τα ταξιδιωτικά γραφεία μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο βοηθώντας όλους τους πελάτες να επιλέξουν ταξιδιωτικές ρυθμίσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες προσβασιμότητας τους. Εκτός από τις βασικές απαιτήσεις και συστάσεις που σχετίζονται με το δομημένο περιβάλλον που υπάρχουν στο 4.5 που ισχύουν για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που βρίσκονται υπό τον έλεγχό τους και οι σχετικές ρήτρες για τις μεταφορές (Ρήτρα 6) και στέγαση (Ρήτρα 10), αυτή η ρήτρα αναφέρεται:

- α) σημεία πώλησης
- β) συλλογή και διαβίβαση πληροφοριών πριν από την αναχώρηση
- γ) πληροφορίες ιδιοκτησίας
- δ) άλλες υπηρεσίες.



## **8 Παραρτήματα: πληροφοριακής φύσεως**

**Annex A:** The 7 principles and 29 guidelines of Universal Design

**Annex B:** Tables for using the Universal Design principles and guidelines in tourism communication design

**Annex C:** Colour Contrast

**Annex D:** Reception Counter

**Annex E:** Accessible Public Toilets

**Annex F:** Accessible guest rooms in accommodation establishments

**Annex G:** Property Information

**Annex H:** IATA codes

---





Thank You!

