

## Διερεύνηση των ειδικών γλωσσικών αναγκών των ατόμων με αναπηρίες στον τουρισμό

Αικατερίνη Μηλίγγου-Μανωλάκου, Δημήτριος Μυλωνόπουλος, Πολυξένη Μοίρα

### Περίληψη

Ο προσβάσιμος τουρισμός αποτελεί ένα αναπτυσσόμενο τμήμα της παγκόσμιας τουριστικής αγοράς, το οποίο αναδεικνύει τη σημασία της πρόσβασης για όλα τα άτομα, ανεξαρτήτως σωματικών, αναπτυξιακών ή άλλων περιορισμών. Στο πλαίσιο αυτό, η γλώσσα παίζει έναν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των επικοινωνιακών εργαλείων που απαιτούνται για την προσβασιμότητα στον τουρισμό, διότι η σαφήνεια και η προσβασιμότητα των πληροφοριών είναι κρίσιμες για την εμπειρία των ατόμων με αναπηρίες. Στο άρθρο αυτό θα διερευνηθούν βιβλιογραφικά οι ειδικές γλωσσικές ανάγκες που έχουν τα άτομα με αναπηρίες στον τομέα του τουρισμού, καθώς και αν οι γλωσσολόγοι μπορούν να συμβάλουν στη διαμόρφωση κατάλληλων και ευέλικτων επικοινωνιακών εργαλείων που να ενισχύουν τη συμμετοχή και την αυτονομία τους.

**Λέξεις-κλειδιά:** Προσβάσιμος τουρισμός, Αναπηρία, Κινητικότητα, Επικοινωνιακά εργαλεία, Γλωσσική προσέγγιση, Αυτονομία, Γλωσσική προσαρμογή, Τουριστική εμπειρία.



## Investigating the special language needs of people with disabilities in tourism

Aikaterini Milingou-Manolakou, Dimitrios Mylonopoulos, Polyxeni Moira

### Abstract

Accessible tourism is a growing segment of the global tourism market, highlighting the importance of access for all individuals, regardless of physical, developmental or other constraints. In this context, language plays a crucial role in shaping the communication tools needed for accessibility in tourism, because clarity and accessibility of information are crucial for the experience of people with disabilities. This article will explore bibliographically the specific language needs of people with disabilities in the tourism sector, as well as whether linguists can contribute to the development of appropriate and flexible communication tools that enhance their participation and autonomy.

**Keywords:** Accessible tourism, Disability, Mobility, Communication tools, Language approach, Autonomy, Language adaptation, Tourist experience.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο προσβάσιμος τουρισμός αποτελεί ένα αναπτυσσόμενο τμήμα της παγκόσμιας τουριστικής αγοράς, το οποίο αναδεικνύει τη σημασία της πρόσβασης για όλα τα άτομα, ανεξαρτήτως σωματικών, αναπτυξιακών ή άλλων περιορισμών. Σήμερα, περίπου το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού ζει με κάποια μορφή αναπηρίας, ενώ οι δημογραφικές τάσεις της γήρανσης του πληθυσμού καταδεικνύουν ότι μέχρι το 2030, το 33% του πληθυσμού της Ε.Ε. θα είναι ηλικιωμένοι. Αν και παραδοσιακά ο προσβάσιμος τουρισμός σχετίζεται κυρίως με θέματα κινητικότητας, η διαχείριση της προσβασιμότητας περιλαμβάνει επίσης άτομα με ψυχικές παθήσεις, οικογένειες με μικρά παιδιά και άλλες κατηγορίες εμποδιζόμενων ατόμων.

Στο πλαίσιο αυτό, η γλώσσα παίζει έναν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των επικοινωνιακών εργαλείων που απαιτούνται για την προσβασιμότητα στον τουρισμό, διότι η σαφήνεια και η προσβασιμότητα των πληροφοριών είναι κρίσιμες για την εμπειρία των ατόμων με αναπηρίες. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, πολλοί τουρίστες με αναπηρίες είναι πρόθυμοι να ταξιδέψουν, αρκεί να έχουν στη διάθεσή τους αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα των τουριστικών προορισμών –γεγονός που καθιστά τη γλωσσική προσέγγιση σημαντική για τη διαμόρφωση πιο περιεκτικών και ενημερωμένων πολιτικών και υπηρεσιών.

Η χρήση κατάλληλης και περιεκτικής γλώσσας μπορεί να συμβάλει στην αποδόμηση των στερεοτύπων γύρω από τις αναπηρίες και στην προώθηση της συμμετοχικότητας και της αυτονομίας των ΑμεΑ. Μέσω της γλωσσικής προσαρμογής και της δημιουργίας επικοινωνιακών εργαλείων που αντανακλούν τις πραγματικές ανάγκες αυτής της ομάδας, οι γλωσσολόγοι μπορούν να συμβάλουν καθοριστικά στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος που να επιτρέπει στα άτομα με αναπηρίες να συμμετέχουν πλήρως στις τουριστικές δραστηριότητες.

Στο άρθρο αυτό θα διερευνηθούν βιβλιογραφικά οι ειδικές γλωσσικές ανάγκες που έχουν τα άτομα με αναπηρίες στον τομέα του τουρισμού, καθώς και αν οι γλωσσολόγοι μπορούν να συμβάλουν στη διαμόρφωση κατάλληλων και ευέλικτων επικοινωνιακών εργαλείων που να ενισχύουν τη συμμετοχή και την αυτονομία τους.

## Ο προσβάσιμος τουρισμός και οι ανάγκες επικοινωνίας των ΑμεΑ

Η άμεση επίδραση του τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2023 ανήλθε σε 28,5 δισεκατομμύρια ευρώ, αναδεικνύοντας τη σημασία του τομέα για τη χώρα (ΙΝΣΕΤΕ, 2024). Παρά τη συμβολή του τουρισμού στην οικονομία, τα άτομα με αναπηρίες αποτελούν σημαντική ομάδα που συχνά αποκλείεται από τουριστικές δραστηριότητες, καθιστώντας την πρόσβαση μεγάλη πρόκληση (UNWTO, 2022).

Σύμφωνα με έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το 79% των ατόμων με περιορισμούς και το 69% των ατόμων ηλικίας 65 ετών και άνω δήλωσαν ότι θα αύξαναν τον ταξιδιωτικό τους προϋπολογισμό αν η προσβασιμότητα βελτιωνόταν. Επίσης, το 85% των ικανοποιημένων με την

προσβασιμότητα στον προηγούμενο προορισμό τους δήλωσε ότι θα επέστρεφαν, με την προϋπόθεση να είναι διαθέσιμες συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπως διερμηνείς νοηματικής γλώσσας (28%) και ιατρική βοήθεια (25%) (European Commission, n.d.: 244).

Η γλώσσα παίζει κρίσιμο ρόλο στην πρόσβαση και την επικοινωνία στον τουρισμό. Η πρόσβαση σε αξιόπιστες πληροφορίες αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο τα άτομα με αναπηρίες, καθώς η ασυνεπής παροχή δεδομένων αναφορικά με την προσβασιμότητα συνήθως απογοητεύει τους ταξιδιώτες. Ιδιαίτερα οι ηλικιωμένοι απαιτούν λεπτομερείς πληροφορίες για να οργανώσουν τις εξορμήσεις τους, σε όλους τους τύπους ταξιδιών, όπως μικρές αποδράσεις, διακοπές ή επαγγελματικά ταξίδια (European Commission, n.d.: 308).

Οι ευρωπαϊκές μελέτες υπογραμμίζουν την έλλειψη επαρκών πληροφοριών. Μια канаδική μελέτη αποκάλυψε ότι το 60% των ηλικιωμένων και ΑμεΑ εντόπισε την έλλειψη πληροφοριών ως βασικό εμπόδιο (European Commission, n.d.: 309). Υπάρχουν αναφορές από το τμήμα τουρισμού στην Ιταλία, που αποδεικνύουν πως η ανακρίβεια των πληροφοριών μπορεί να πλήξει την τουριστική εμπειρία. Η κακή σχεδίαση ιστοσελίδων και η ανεπάρκεια εναλλακτικών μορφών πληροφόρησης συμβάλλουν στην απογοήτευση των χρηστών (European Commission, n.d.: 310).

Πολλά τουριστικά φυλλάδια και υλικά δεν προσφέρονται σε μορφές κατανοητές για άτομα με νοητική ή μαθησιακή αναπηρία. Η κακή επικοινωνία από ταξιδιωτικούς πράκτορες συμβάλει να προκαλούν παραπληροφόρηση, με αποτέλεσμα υψηλά επίπεδα δυσαρέσκειας μεταξύ των ατόμων με αναπηρίες. Υπάρχουν επίσης περιπτώσεις διακρίσεων από φορείς ταξιδιωτικών υπηρεσιών, επιβαρύνοντας περαιτέρω τις ταξιδιωτικές εμπειρίες αυτών των ατόμων (European Commission, n.d.: 311).

Συχνά, οι τουριστικοί επαγγελματίες, όπως οι ξεναγοί, χρησιμοποιούν τεχνικούς όρους ή δύσκολη γλώσσα, που είναι δύσκολη για κατανόηση από άτομα με νοητική αναπηρία. Οι λέξεις που χρησιμοποιούνται για την αναφορά σε άτομα με αναπηρίες συχνά είναι στερεοτυπικές ή αν μη τι άλλο ευτελιστικές, συμβάλλοντας στην περαιτέρω περιθωριοποίηση αυτών των ατόμων (Kim & Adu-Ampong, 2024).

Μια ανάλυση περιεχομένου εκπονήθηκε σε 122 επιστημονικά άρθρα που σχετίζονται με τα άτομα με αναπηρία και αποκάλυψε ποικιλία και ασυνέπειες στους χρησιμοποιούμενους όρους, γεγονός που ενδέχεται να ενισχύσει κοινωνικές προκαταλήψεις. Η ανάλυση εξέφερε τρεις βασικές θεματικές, την ορολογία, το πλαίσιο και τη ρητορική που απαιτούν μεγαλύτερη ευαισθησία κατά τη χρήση της γλώσσας για τους ανθρώπους με αναπηρία (Gillovic et al., 2018).

Ο προσβάσιμος τουρισμός μπορεί να επιτευχθεί με προσεκτικό σχεδιασμό υπηρεσιών και προϊόντων, προσαρμοσμένων στις διαφορετικές προσδοκίες των ταξιδιωτών (ELEVATOR, 2018). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission, n.d.: 312-317) τονίζει την απαραίτητη ολιστική προσέγγιση στην υποστήριξη αξιόπιστων και κατανοητών πληροφοριών στον τομέα του τουρισμού, εστιάζοντας στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η γλωσσική πρόσβαση έχει άμεσο αντίκτυπο στην προσβασιμότητα των τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων. Η εφαρμογή πολιτικών που προάγουν την κατάλληλη γλωσσική προσβασιμότητα συνδέεται με την κοινωνική δικαιοσύνη και την αποδοχή των ατόμων με αναπηρίες στην ευρύτερη κοινωνία. Η σωστή γλωσσική διαχείριση και η ευαισθησία στη διατύπωση των αναγκών και ικανοτήτων τους προάγουν μια θετική στάση και ανεκτικότητα προς τα άτομα αυτά (Kim & Adu-Ampong, 2024).

### Εθνικό νομικό πλαίσιο και πολιτικές προσβασιμότητας στον τουρισμό

Το Σύνταγμα της Ελλάδας (ΦΕΚ Α' 211), στο άρθρο 2, υπογραμμίζει ότι η Πολιτεία έχει πρωταρχική υποχρέωση να σέβεται και να προστατεύει την αξία του ανθρώπου. Το άρθρο 4 θεμελιώνει την ισότητα των Ελλήνων, ενώ η παράγραφος 2 του άρθρου 5 ενσωματώνει την αρχή της μη διάκρισης. Το άρθρο 116 προβλέπει τη λήψη θετικών μέτρων για την προώθηση της ισότητας ανδρών και γυναικών, πέραν της πρόβλεψης στο άρθρο 4 ότι οι Έλληνες και οι Ελληνίδες έχουν ίσα δικαιώματα. Με την Αναθεώρηση του 2001, το Σύνταγμα, στην παράγραφο 6 του άρθρου 21, διασφαλίζει ότι τα άτομα με αναπηρίες έχουν το δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρα που υποστηρίζουν την αυτονομία τους, την επαγγελματική τους ένταξη, και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική, και πολιτική ζωή της χώρας. Η σύνδεση της αξίας του ατόμου με την υπέρτατη υποχρέωση της Πολιτείας προς κάθε άνθρωπο, και όχι μόνο προς τους πολίτες, αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της Ελλάδας στον σεβασμό του διεθνούς δικαίου, το οποίο διαχρονικά υπερασπίζεται τα ανθρώπινα δικαιώματα ως εγγενή αξία (Αμεα.gov.gr, 2024α).

Η ελληνική κυβέρνηση το 2019, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ (ΟΗΕ, 2007) όρισε τεχνική επιτροπή με μέλη-εκπροσώπους όλων των Υπουργείων, ώστε να γίνει καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης (νομοθεσία, υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης με κύρια ή παρεμπίπτουσα αρμοδιότητα, στατιστικά στοιχεία κ.ά.) και έλαβε υπόψη τις βασικές συστημικές παθογένειες, όπως αναδείχθηκαν από τη διαβούλευση με αρμόδιους φορείς και κοινωνικές ομάδες. Το 2020 εξέδωσε το ΕΣΔ (Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, 2020), με τριετή ορίζοντα την ευθύνη για την εφαρμογή του οποίου είχε ο Υπουργός Επικρατείας ως Συντονιστικός Μηχανισμός, βάσει του άρθρου 69 του νόμου 4488/2017. Στο εν λόγω σχέδιο δράσης (2020-2023), ο στόχος 24, εστίαζε στη βελτίωση της επικοινωνίας, της ενημέρωσης και της πρόσβασης στην πληροφορία για τα άτομα με αναπηρίες. Περιελάμβανε δράσεις όπως η ενσωμάτωση της Οδηγίας ΕΕ 2018/1972 για την Ευρωπαϊκή Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία αποσκοπεί στη διασφάλιση ισοτιμίας σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επιπλέον, προωθούσε τον υποτιτλισμό, τη διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα και την ακουστική περιγραφή προγραμμάτων. Επίσης, προέβλεπε τη διαμόρφωση ενός Κώδικα Δεοντολογίας για τους γλωσσικούς και παραγλωσσικούς τρόπους έκφρασης των δημοσιογράφων σχετικά με τα άτομα με αναπηρία,

ενισχύοντας την ευαισθητοποίηση και την ορθή εκπροσώπηση αυτών. Αυτά τα μέτρα στόχευαν στη δημιουργία ενός πιο προσβάσιμου και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος επικοινωνίας για όλους.

Ο τελευταίος στόχος του εν λόγω ΕΣΔ, με αριθμό 30, αναφερόταν στην προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού, με σκοπό να διευκολύνει την τουριστική εμπειρία για άτομα με αναπηρίες. Περιλάμβανε τη δημιουργία ενός Δικτύου Προσβάσιμων Τουριστικών Προορισμών, το οποίο θα εξασφαλίσει ότι οι τουριστικές τοποθεσίες είναι εύκολα προσβάσιμες σε όλους. Επιπλέον, προέβλεπε την ανάπτυξη προτάσεων για την προσέλκυση της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού, αναδεικνύοντας το δυναμικό και την αξία αυτής της αγοράς. Στόχευε επίσης στη δημιουργία μιας προσβάσιμης ιστοσελίδας αφιερωμένης στον προσβάσιμο τουρισμό, η οποία θα παρέχει συνεχή και επικαιροποιημένη πληροφόρηση για υπηρεσίες και υποδομές που υποστηρίζουν αυτές τις ανάγκες. Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, πρότεινε την εισαγωγή ενοτήτων σχετικών με τον προσβάσιμο τουρισμό στα εκπαιδευτικά προγράμματα τουρισμού και την εκπαίδευση τουριστικού προσωπικού για τη βελτίωση των υπηρεσιών των ατόμων με αναπηρίες. Μέσα από αυτές τις δράσεις, επιδίωκε τη διαμόρφωση μιας πιο συμπεριληπτικής και ισοτιμίας τουριστικής βιομηχανίας.

Στη συνέχεια, εκδίδεται ο νόμος 4727/2020 (ΦΕΚ Α'184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» που αποτελεί ορόσημο στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Αυτό το ενοποιημένο νομοθετικό πλαίσιο ανοίγει νέους ορίζοντες για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς όλους τους πολίτες, με ιδιαίτερη έμφαση στα άτομα με αναπηρίες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και οι τουριστικές υπηρεσίες.

Ο Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης θέτει τις βάσεις για μια πιο συμπεριληπτική κοινωνία, προωθώντας την ηλεκτρονική επικοινωνία και την καθολική πρόσβαση στις υπηρεσίες. Ενσωματώνει καινοτόμες τεχνολογίες προσβασιμότητας, όπως συστήματα μετατροπής κειμένου σε ομιλία και αναγνώριση φωνής, που είναι ζωτικής σημασίας για τα άτομα με αναπηρίες.

Το νέο πλαίσιο δίνει έμφαση στην ισοτιμία επικοινωνίας, ενθαρρύνοντας τη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου που είναι γλωσσικά προσβάσιμο και κατανοητό από άτομα με διαφορετικές αναπηρίες. Αυτή η τεχνολογική πρόοδος αποτελεί εφελκυστικό για την ανάπτυξη εξειδικευμένων επικοινωνιακών εργαλείων στον τουριστικό τομέα, όπως εφαρμογές πολυγλωσσικής μετάφρασης και παροχής πληροφοριών σε απλοποιημένη γλώσσα.

Ο νόμος 4994/2022 (ΦΕΚ Α'215), σχετικά με την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2019/882 περί απαιτήσεων προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών φαίνεται να έχει σημαντικές επιδράσεις στον τουριστικό τομέα. Ειδικότερα, αναφέρεται στις ειδικές γλωσσικές και επικοινωνιακές ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες και όσους αντιμετωπίζουν λειτουργικούς περιορισμούς. Ο νόμος τονίζει τη σημασία των ευαίσθητων πληροφοριών που είναι κρίσιμες για την τουριστική βιομηχανία,

ενθαρρύνοντας παράλληλα τη διαμόρφωση κατάλληλων επικοινωνιακών εργαλείων για την ενίσχυση της πρόσβασης σε τουριστικές υπηρεσίες. Επίσης, επιδιώκει να εξαλείψει την οικονομική επιβάρυνση που συνήθως συνοδεύει τις προσαρμογές αυτές, προωθώντας την ανάπτυξη εξατομικευμένων υπηρεσιών που λαμβάνουν τις διαφορετικές μορφές των ατόμων με αναπηρίες. Η νομοθεσία ανοίγει το δρόμο για καινοτόμες λύσεις, όπως η δημιουργία πιο αποδοτικών μέσων επικοινωνίας, βελτιώνοντας έτσι την εξυπηρέτηση και την εμπειρία των ατόμων με αναπηρίες στον τομέα του τουρισμού.

Η Εθνική Στρατηγική για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2024-2030, παρουσίασε μια καινοτόμα προσέγγιση με τίτλο «Μια Ελλάδα με Όλους για Όλους». Αναρτήθηκε τον Απρίλιο του 2024 σε ένα πλήρως προσβάσιμο ψηφιακό περιβάλλον (amea.gov.gr) εξασφαλίζοντας την αδιάλειπτη επικοινωνία με όλους τους συμμετέχοντες (Αμεα.gov.gr, 2024β). Λαμβάνοντας υπόψη τις τρεις αρχές της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών, η στρατηγική βασίζεται σε βασικούς πυλώνες: τον καθολικό σχεδιασμό, τη διαφορετικότητα των αναγκών που σχετίζονται με την αναπηρία και την αντιμετώπιση των πολλαπλών διακρίσεων. Η ένταξη των ατόμων με αναπηρία σε κοινωνικούς και πολιτικούς τομείς καθίσταται κεντρικός στόχος, μέσω της οριζόντιας ενσωμάτωσης και του καθολικού σχεδιασμού, ενώ η πρόσβαση σε υπηρεσίες επικοινωνίας κρίνεται θεμελιώδες δικαίωμα.

Η Στρατηγική αναγνωρίζει την ποικιλομορφία των αναπηριών και την ανάγκη για προσαρμοσμένες στρατηγικές, αντιμετωπίζοντας τις πολλαπλές διακρίσεις. Ενισχύεται η ενημέρωση και επικοινωνία για ευάλωτες ομάδες όπως άτομα με πολλαπλές αναπηρίες, παιδιά, γυναίκες και Ρόμα. Έξι στρατηγικοί πυλώνες προτεραιότητας ορίζονται ως στόχοι μέχρι το 2030 δηλ. η καθολική προσβασιμότητα, η ανεξάρτητη διαβίωση στην κοινότητα, η πρόσβαση στην υγεία, η συμπερίληψη εκπαίδευση, η πρόσβαση στην εργασία και η ορατότητα και ευαισθητοποίηση της κοινωνίας. Ο πυλώνας της ανεξάρτητης διαβίωσης παρέχει στόχο (Π.8): την ισότιμη πρόσβαση σε πολιτισμό, αθλητισμό και τουρισμό. Ειδικά στον προσβάσιμο τουρισμό, προτείνεται η θεσμοθέτηση πιστοποίησης προορισμών και η εκπαίδευση εργαζομένων στον τουρισμό. Η Εθνική Στρατηγική υπογραμμίζει τη σημασία της γλώσσας της επικοινωνίας, ιδιαίτερα για την υποστήριξη της εκμάθησης και της χρήσης της διεργμηνείας στην ελληνική και διεθνή νοηματική γλώσσα, καθώς και την προώθηση της ελληνικής γραφής Braille. Αυτό αναδεικνύει μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση που στοχεύει στη δημιουργία φιλικών προς τον χρήστη ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των πολιτών. Η προσπάθεια για πλήρη πρόσβαση περιλαμβάνει την κατάρτιση δημοσίων υπαλλήλων σε θέματα αναπηρίας, ενισχύοντας έτσι την ισοτιμία επικοινωνίας και την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία.

Η επικοινωνία, λοιπόν προωθείται ως κλειδί για μια κοινωνία ισότιμων ευκαιριών, μέσω διαφόρων δράσεων: Συνοπτικά αναφέρονται οι ακόλουθες:

- Επέκτασης ψηφιακής προσβασιμότητας (Στόχος I.3). Παράλληλα, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, το εθνικό στρατηγικό κείμενο για την ψηφιακή ανάπτυξη της



χώρας, όχι μόνο αναγνωρίζει την ψηφιακή προσβασιμότητα ως πολιτική, κοινωνική και ηθική προτεραιότητα στις Τεχνολογίες Πληροφορικής Επικοινωνιών, αλλά την αναδεικνύει ως οριζόντια παρέμβαση,

- Υλοποίηση προγραμμάτων επιμόρφωσης σε διάφορες επαγγελματικές ομάδες επί θεμάτων σχετικών με την αναπηρία, τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και τρόπου/τεχνικές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης αυτών,
- Έκδοση εγχειριδίου και εκπαιδευτικού υλικού για ζητήματα επικοινωνίας σε δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. Αστυνομία, Πανεπιστήμια),
- Υλοποίηση ειδικού προγράμματος ψηφιακής κατάρτισης ατόμων με αναπηρία με έμφαση στη γνωριμία, εξοικείωση και εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες, την ψηφιακή επικοινωνία και τις δεξιότητες και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης,
- Ανάπτυξη εθνικού μητρώου διερμηνέων στην ελληνική νοηματική γλώσσα προς αξιοποίηση στην ποινική, πολιτική και διοικητική διαδικασία,
- Ενίσχυση της πρόσβασης στις νομικές υπηρεσίες και στη νομική βοήθεια, σε δωρεάν βοηθητικές τεχνολογίες και σε ποιοτική μετάφραση και διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα, στη γραφή Braille και σε άλλες εναλλακτικές μορφές, με δωρεάν παροχή τους σε όλα τα στάδια των αστικών, ποινικών και διοικητικών διαδικασιών,
- Υλοποίηση της θεσμοθετημένης υποχρεωτικότητας μετάδοσης μηνυμάτων πολιτικών κομμάτων, συνεντεύξεων πολιτικών αρχηγών και άλλου βασικού προεκλογικού υλικού και στη νοηματική γλώσσα.

### Στόχοι-Δράσεις- Έργα του Υπουργείου Τουρισμού

Από το 2020, το Υπουργείο Τουρισμού έχει ενσωματώσει στα Ετήσια Σχέδια Δράσης (ΕΣΔ) του ένα σύνολο πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στην ενίσχυση της προστασίας και της επικοινωνίας για τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) στον τουριστικό τομέα (Ετήσιο Σχέδιο Δράσης Υπουργείου Τουρισμού, 2024). Αυτές οι πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν δράσεις σχεδιασμένες να βελτιώσουν την τουριστική εμπειρία για τα ΑμεΑ, εστιάζοντας και στις γλωσσικές τους ανάγκες. Για την αντιμετώπιση των οικονομικών προκλήσεων, το Υπουργείο Τουρισμού αποσκοπεί στην ενίσχυση της ζήτησης του εγχώριου τουρισμού μέσα από την επιδότηση δικαιούχων υπηρεσιών διαμονής για την πραγματοποίηση διακοπών εντός της Επικράτειας με την υλοποίηση του προγράμματος «ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ». Το πρόγραμμα ενσωματώνει διαδικασίες που διευκολύνουν την υποβολή αιτήσεων μέσω ηλεκτρονικών πλατφορμών, γεγονός που είναι αναγκαίο για την προσβασιμότητα αυτών των υπηρεσιών από τα ΑμεΑ. Η χρήση ψηφιακής χρεωστικής κάρτας για την απευθείας κάλυψη δαπανών διαμονής σε ειδικώς επιλεγμένα καταλύματα, στοχεύει στη διευκόλυνση των ΑμεΑ να απολαμβάνουν τον τουρισμό χωρίς πρόσθετα εμπόδια. Αναμένονται περαιτέρω

αξιολογήσεις της αποτελεσματικότητας του προγράμματος, προκειμένου να διασφαλιστεί η διαρκής βελτίωση και προσαρμογή στις ανάγκες αυτής της ευαίσθητης ομάδας πληθυσμού.

Το Υπουργείο έχει θεσπίσει εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό και τους σπουδαστές του τουριστικού κλάδου, ώστε να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες στην εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία. Τα σεμινάρια διοργανώνονται υπό την αιγίδα του Υπουργείου απευθύνονται σε σπουδαστές των εκπαιδευτικών μονάδων του Υπουργείου Τουρισμού και αποσκοπούν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης ατόμων με Διαταραχή Αυτιστικού Φάσματος, συμπεριλαμβάνοντας διδασκαλία σχετικά με τις ειδικές γλωσσικές ανάγκες των ατόμων αυτών κατά τη διάρκεια της διαμονής και ξενάγησης στη χώρα.

Επιπλέον, το Εθνικό Σχέδιο Δράσης περιλαμβάνει στόχους που σχετίζονται με την προστασία των δικαιωμάτων των ΑμεΑ, όπως η βελτίωση της προσβασιμότητας σε παραλίες και η προώθηση της σύνδεσης των δράσεων προσβασιμότητας στον πολιτισμό με τον τουρισμό. Το Υπουργείο πρεσβεύει την προσβασιμότητα σε μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους και αθλητικές δραστηριότητες, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για γλωσσική υποστήριξη σε όλες τις τουριστικές δραστηριότητες. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο αυτού του εγχειρήματος, πραγματοποιήθηκε ταξίδι εξοικείωσης (*fam trip*) από τις 19 έως τις 28 Απριλίου 2024, με την Αμερικανίδα καθηγήτρια Ellen Stohl, η οποία ειδικεύεται σε θέματα αναπηρίας. Η επίσκεψή της περιλάμβανε ξεναγήσεις σε ιστορικά μνημεία και πολιτιστικούς χώρους, κατά τη διάρκεια των οποίων αναδείχθηκαν οι γλωσσικές ανάγκες των ΑμεΑ, καθώς και η ανάγκη για παροχή πληροφοριών σε ποικιλία προσβάσιμων μορφών.

Ακόμη, η θεσμοθέτηση μέτρων μέσω υπουργικών αποφάσεων για την απονομή Σημάτων Προσβασιμότητας σε τουριστικά καταλύματα και εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, σε επισκέψιμα οινοποιεία, σε αγροτουριστικές μονάδες κ.λπ. αλλά και σε προορισμούς, ενισχύει το νομοθετικό πλαίσιο που προάγει την προσβασιμότητα (Μυλωνόπουλος, 2021). Αυτές οι αποφάσεις καθορίζουν προδιαγραφές και για ειδικές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν γλωσσική υποστήριξη, όπως η χρήση της νοηματικής γλώσσας και η διάθεση ενημερωτικού υλικού σε προσβάσιμες μορφές (π.χ. Braille, βίντεο με υπότιτλους).

Η υπό έκδοση δευτερογενής νομοθεσία προάγει τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, επισημαίνοντας τη σημασία της γλωσσικής προσβασιμότητας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και της συμμετοχής τους σε τουριστικές δραστηριότητες. Προς αυτή την κατεύθυνση, είναι απαραίτητο να προταθούν επιπλέον γλωσσικές υπηρεσίες στις τουριστικές επιχειρήσεις, ώστε να μην παραβλέπονται οι ανάγκες των ΑμεΑ.

Επιπλέον, το έργο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού» που εντάσσεται στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας φιλοξενεί ακόμα μια στρατηγική που έχει σημασία για την προσβασιμότητα και τις γλωσσικές ανάγκες των ΑμεΑ. Η ολοκλήρωση του έργου, που προγραμματίζεται για το 2025, στοχεύει στον εκσυγχρονισμό του ελληνικού τουριστικού τομέα μέσω σύγχρονων τεχνολογικών λύσεων. Κεντρικό στοιχείο αυτού του εγχειρήματος είναι η ανάπτυξη



μιας προηγμένης ψηφιακής υποδομής που θα προσφέρει έναν ολοκληρωμένο σύστημα πληροφοριών και υπηρεσιών, επιτρέποντας εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τουριστικά αξιοθέατα, μεταφορικές επιλογές και εισιτήρια. Η επιτυχία αυτού του εγχειρήματος εξαρτάται από τη συνεργασία και υποστήριξη διαφόρων φορέων, όπως τοπικές διοικήσεις, τουριστικές επιχειρήσεις και οργανισμοί μεταφορών όπως ο ΟΑΣΑ και τα αεροδρόμια. Σκοπός αυτής της συνεργασίας είναι η παροχή ενισχυμένων πληροφοριών και υποστήριξης, δίνοντας έμφαση στις γλωσσικές ανάγκες των ΑμεΑ. Προς αυτή την κατεύθυνση, το σύστημα θα συγκεντρώνει λεπτομερείς πληροφορίες για την προσβασιμότητα σε τουριστικούς προορισμούς και δημόσιους χώρους, διασφαλίζοντας καθαρή γλωσσική πληροφόρηση και ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή των ΑμεΑ. Η δημιουργία ενός ψηφιακού αποθετηρίου που θα διαθέτει ανοιχτά δεδομένα σχετικά με την προσβασιμότητα, θα υποστηρίξει και θα διευκολύνει την προσβασιμότητα των πληροφοριών που χρειάζονται τα άτομα με αναπηρία.

Η καινοτομία επεκτείνεται περαιτέρω με την ανάπτυξη εφαρμογών για κινητές συσκευές και προσβάσιμες ιστοσελίδες, οι οποίες θα παρέχουν χρήσιμες κατευθύνσεις, διατηρώντας παράλληλα την ανωνυμία των χρηστών. Η πλατφόρμα του ευφυούς τουρισμού, που θα ενσωματωθεί στο έργο, θα συλλέγει και θα αναλύει δεδομένα από τις αλληλεπιδράσεις των χρηστών, προάγοντας τις γλωσσικές υπηρεσίες και την καινοτομία μέσω μιας διαρκούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το μακροπρόθεσμο όραμα του έργου είναι να προσφέρει μια ενισχυμένη τουριστική εμπειρία που να είναι εύκολα προσβάσιμη για όλους, διασφαλίζοντας την παροχή ακριβών και έγκαιρων πληροφοριών για τις ανάγκες των ΑμεΑ. Με την ανάλυση της συμπεριφοράς των χρηστών, η πλατφόρμα θα επιτρέπει την κατανόηση των αναγκών των επισκεπτών και τη συνεχή προσαρμογή των υπηρεσιών στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας.

### **Οι ειδικές γλωσσικές ανάγκες των ΑμεΑ και τα διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας**

Η επικοινωνία είναι η διαδικασία μέσα από την οποία ανταλλάσσονται πληροφορίες ή μηνύματα μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Σε αυτήν τη διαδικασία, ένας αποτελεί τον πομπό και ο άλλος τον δέκτη, χρησιμοποιώντας κοινούς κώδικες ή σύμβολα. Τα κύρια στοιχεία της περιλαμβάνουν τους συμμετέχοντες και το μέσο επικοινωνίας. Παρόλο που η ομιλία είναι η πιο κοινή μορφή επικοινωνίας, δεν είναι η μόνη επιλογή.

Αυτό γίνεται σαφές όταν, για παράδειγμα, κάποιος βρίσκεται σε μια χώρα όπου δεν γνωρίζει τη γλώσσα και καταφέρνει τελικά να εξηγήσει τις ανάγκες του, όπως π.χ. η αναζήτηση καταλύματος για τη νύχτα. Μπορεί να το πετύχει δείχνοντας τις βαλίτσες του, να ακουμπήσει το κεφάλι του στα χέρια του για να υποδηλώσει ότι είναι κουρασμένος ή ζωγραφίζοντας ένα κρεβάτι. Όταν ο συνομιλητής κατανοήσει το μήνυμα, μπορεί να εκφράσει τις ευχαριστίες του με ένα νεύμα ή μια χειραψία. Χρησιμοποιώντας έτσι μίμηση, σκίτσα και εκφράσεις προσώπου ή σώματος, μπορούμε να γίνουμε κατανοητοί χωρίς την ομιλία. Αυτοί οι τρόποι επικοινωνίας είναι ιδιαίτερα χρήσιμοι όταν η ομιλία δεν

είναι εφικτή. Πολλοί άνθρωποι που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ομιλία εφαρμόζουν παρόμοιες μεθόδους στην καθημερινότητά τους (Κουρουπέτρογλου & Λιάλιου, 2002).

Η τεχνολογία διαδραματίζει έναν καθοριστικό ρόλο στην αντιμετώπιση ορισμένων από τους περιορισμούς που σχετίζονται με τα ταξίδια (Deville et al., 2024). Από την εισαγωγή βασικών συσκευών μέχρι τις προηγμένες ψηφιακές πλατφόρμες και υποστηρικτικές τεχνολογίες, έχουν σημειωθεί σημαντικές εξελίξεις στα εργαλεία που υποστηρίζουν την επικοινωνία ατόμων με αναπηρία. Η αύξηση της ανάπτυξης νέων φορητών συσκευών, και διαδικτυακών πλατφορμών επικοινωνίας και η χρήση τεχνητής νοημοσύνης, έχει ανοίξει νέες δυνατότητες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας και την προώθηση της κοινωνικής ένταξης. Εφαρμογές όπως η μετατροπή κειμένου σε ομιλία, συστήματα αναγνώρισης χειρονομιών και πλαίσια σχεδιασμού χωρίς αποκλεισμούς, προωθούν την ιδέα της χρήσης αναδυόμενων τεχνολογιών για τη δημιουργία πιο συμπεριληπτικών περιβαλλόντων επικοινωνίας (Restianty et al., 2024).

Για παράδειγμα, οι υποστηρικτικές τεχνολογίες, όπως το λογισμικό μετατροπής κειμένου σε ομιλία, οι συσκευές ανάγνωσης οθόνης, τα προσαρμοστικά παιχνίδια και οι εφαρμογές για επαυξημένη και εναλλακτική επικοινωνία, μπορούν να διευκολύνουν τα άτομα με αναπηρίες να ξεπεράσουν τα εμπόδια πληροφόρησης που συναντούν κατά τον προγραμματισμό και τη διάρκεια ενός ταξιδιού. Επίσης, η εικονική πραγματικότητα χρησιμοποιείται πλέον σε ορισμένες ανεπτυγμένες χώρες από την τουριστική βιομηχανία, προκειμένου να δώσει τη δυνατότητα στα άτομα με αναπηρίες να συμμετάσχουν σε τουριστικές δραστηριότητες. Παρ' όλα αυτά, παρά τη σημασία της τεχνολογίας στην αντιμετώπιση των περιορισμών που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρίες κατά τα ταξίδια, η έρευνα στον τομέα αυτό παραμένει περιορισμένη (Deville et al., 2024).

Οι οποιοσδήποτε πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ, είτε σχετίζονται με την κινητικότητα, την οπτική, την ακουστική ή τη νοητική υποστήριξη, απαιτούν μια πιο προσεκτική αντιμετώπιση στη σχεδίαση διαφορετικών προγραμμάτων και πολιτικών. Κάθε κατηγορία αναπηρίας επιβάλλει διαφορετικές γλωσσικές και επικοινωνιακές προσεγγίσεις ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες δεν είναι μόνο κατανοητές αλλά και άμεσα προσβάσιμες. Για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι υπάρχουσες επικοινωνιακές λύσεις στον τομέα του τουρισμού είναι ποικιλόμορφες και προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες απαιτήσεις τους. Ακολουθούν οι κατηγορίες ατόμων και τα αντίστοιχα διαθέσιμα εργαλεία και μέθοδοι επικοινωνίας (Κουρουπέτρογλου & Λιάλιου, 2002):

- I. *Άτομα με Νοητικά Προβλήματα.* Η νοηματική γλώσσα είναι πολύτιμο εργαλείο στην ανάπτυξη του λόγου. Η χρήση συμβολικών συστημάτων μπορεί να υποστηρίξει την επικοινωνία για άμεσες ανάγκες. Η προώθηση σχέσεων με τους βοηθούς είναι επίσης σημαντική για την πρόοδο των ατόμων, παρέχοντας αίσθημα ασφάλειας και οικειότητας.
- II. *Άτομα με Αφασία.* Οι εικόνες και οι φωτογραφίες, υποστηρίζουν τα άτομα με αφασία, διευκολύνοντας την κατανόηση και την έκφραση. Συσκευές υψηλής και χαμηλής τεχνολογίας

μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την καλύτερη επικοινωνία, προσαρμοσμένες στις ατομικές ανάγκες και την πρόοδο της θεραπείας.

- III. *Άτομα με Αυτισμό.* Τα εργαλεία επικοινωνίας για άτομα με αυτισμό περιλαμβάνουν νοηματική γλώσσα, γραφικά συμβολικά συστήματα και φωτογραφίες. Αυτά τα μέσα βοηθούν στην ανάπτυξη του λεξιλογίου και στην αυτοέκφραση. Είναι σημαντική η οργάνωση του τουριστικού προγράμματος με προβλέψεις που μειώνουν την αναστάτωση και ενισχύουν τη σταθερότητα. Βίντεο και οπτικά χρονοδιαγράμματα μπορούν να προσφέρουν προετοιμασία για τις διαδρομές και τις δραστηριότητες του ταξιδιού.
- IV. *Άτομα με Σύνδρομο Rett.* Αυτά τα άτομα ενδέχεται να χρειάζονται εργαλεία που υποστηρίζουν την επικοινωνία με τη βοήθεια εικόνων και συμβόλων, προσαρμοσμένα στις δυνατότητές τους
- V. *Άτομα με Αναπτυξιακά Προβλήματα Γλώσσας.* Η χρήση οπτικών υλικών και απλών συμβολικών συστημάτων μπορεί να διευκολύνει την επικοινωνία και την κατανόηση των τεκταινόμενων στη διάρκεια ταξιδιών.
- VI. *Άτομα με Προβλήματα Ακοής.* Ακουστικά βοηθήματα και οπτικά συστήματα που μετατρέπουν ήχους σε οπτικά ερεθίσματα είναι σημαντικά. Η νοηματική γλώσσα χρησιμοποιείται ευρέως, και η εκπαίδευση των συνομιλητών είναι απαραίτητη για αποτελεσματική επικοινωνία.
- VII. *Άτομα με Μορφολογικές Ανωμαλίες στα Φωνητικά Όργανα.* Μπορούν να χρησιμοποιηθούν συστήματα που τους επιτρέπουν να επικοινωνούν μέσω ηλεκτρονικών βοηθημάτων ομιλίας.
- VIII. *Άτομα με Προβλήματα Όρασης.* Οπτικά βοηθήματα, ηχητικά περιγραφικά εργαλεία και ειδικά προγράμματα μπορεί να ενισχύσουν την κατανόηση και την αλληλεπίδρασή τους με τον κόσμο γύρω τους.
- IX. *Άτομα με Πολλαπλές Αισθητηριακές Βλάβες.* Για τα άτομα αυτά, είναι κρίσιμη η χρήση διαλειτουργικών και πολυαισθητηριακών συστημάτων επικοινωνίας. Αυτά τα συστήματα μπορεί να περιλαμβάνουν αισθητηριακά κίνητρα (χρήση διαφορετικών υλικών π.χ. υφάσματα, ήχοι, αρώματα, για την ενίσχυση της αντίληψης και της επικοινωνίας και διαδραστικά βοηθήματα, δηλαδή συσκευές και λογισμικό που προσαρμόζονται στις ατομικές ανάγκες των χρηστών, επιτρέποντάς τους να εκφράσουν επιθυμίες και συγκινήσεις μέσω εναλλακτικών μεθόδων.

### **Απόψεις και εμπειρίες των ΑμεΑ για τον προσβάσιμο τουρισμό**

Στην Ελλάδα, η επιθυμία για ένα προσβάσιμο τουριστικό περιβάλλον έχει αναδειχθεί με την υλοποίηση πρωτοβουλιών που στοχεύουν στη βελτίωση των υποδομών και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην πρόσφατη εκδήλωση «Αναπτύσσοντας τον Προσβάσιμο Τουρισμό στην Ελλάδα», η οποία διοργανώθηκε στο πλαίσιο του έργου «Ευρωπαϊκό Κέντρο Πόρων Προσβασιμότητας (“AccessibleEU Resource Centre”) - AccessibleEU», και ως μέρος των στρατηγικών πρωτοβουλιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2021-2030, εκπρόσωποι

από διαφορετικές ομάδες ΑμεΑ μοιράστηκαν τις εμπειρίες και τις προτάσεις τους σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν<sup>1</sup>.

Ο κ. Κωνσταντίνος Σίμψης, Πρόεδρος της Ομοσπονδίας Κωφών Ελλάδος, παρουσίασε τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κωφοί κατά την διάρκεια των ταξιδιών τους. Η θαυμαστή φύση της ακουστικής αναπηρίας καθιστά την κατανόηση των αναγκών των κωφών εξαιρετικά δύσκολη. Ο κ. Σίμψης σημείωσε ότι οι άνθρωποι συχνά δεν αναγνωρίζουν την κωφότητα ως αναπηρία, καθώς «η δική μας αναπηρία είναι άορατη, γιατί κάποιος που μας βλέπει εξωτερικά, δεν καταλαβαίνει ότι έχουμε αναπηρία. Ωστόσο, μπορούμε να επικοινωνήσουμε μόνο μέσα από το οπτικό κανάλι». Η ανάγκη για διερμηνείς νοηματικής γλώσσας γίνεται επιτακτική, καθώς χρειάζονται «μια μορφή στήριξης που θα τους επιτρέψει να επικοινωνούν αποτελεσματικά».

Ένας από τους κύριους τομείς όπου οι κωφοί συναντούν εμπόδια είναι η διαμονή τους στα ξενοδοχεία. Η ανάγκη για βοήθεια στην εκπαίδευση του προσωπικού παραμένει ανεκπλήρωτη, γεγονός που τον κάνει να αισθάνεται αποκλεισμένος: «Προσπάθησα να επικοινωνήσω με τη ρεσεψιόν σχετικά με την επιθυμία μου για ειδικές παροχές, αλλά οι υπάλληλοι δεν είχαν εκπαιδευτεί πώς να υποστηρίζουν άτομα με κωφότητα».

Η έλλειψη παροχής οπτικών ειδοποιήσεων φέρνει τους κωφούς αντιμέτωπους με δυσάρεστες καταστάσεις: «Εάν η καθαρίστρια θέλει για παράδειγμα να μπει στο δωμάτιο, να το καθαρίσει, μπορεί να χτυπήσει το κουδούνι και αυτό να έχει μία οπτική ειδοποίηση, ώστε να καταλαβαίνουμε ότι κάποιος μπαίνει στο δωμάτιο».

Ο κ. Σίμψης αναφέρθηκε επίσης σε εμπειρίες που αναδεικνύουν τις επικοινωνιακές προκλήσεις και μπορούν να αποβούν απειλητικές για τη ζωή τους. Κατά τη διάρκεια διακοπών κωφών σε κάμπινγκ στην Ελαφρόνησο, ξέσπασε φωτιά και δεν ειδοποιήθηκαν γιατί η ανακοίνωση ήταν ηχητική και όχι οπτική. Οι κωφοί επισκέπτες, όταν το αντιλήφθηκαν δεν ήξεραν πώς να εκκενώσουν το χώρο και αναγκάστηκαν να ρωτούν άλλους επισκέπτες για οδηγίες, γεγονός που δημιούργησε χάος και σύγχυση.

Μια άλλη σοβαρή εμπειρία ήταν όταν ταξίδευε με πλοίο: «Δεν ενημερώθηκαν οι επιβάτες κατά την άφιξή μας στο νησί. Εγώ προσωπικά δεν άκουσα τις αναγγελίες και έμεινα πίσω», είπε. Αυτή η κατάσταση υπογραμμίζει την έλλειψη προσβασιμότητας στους τομείς των μεταφορών και δείχνει την ανάγκη για προσαρμοσμένα συστήματα ειδοποίησης για άτομα με αναπηρία. Ο κ. Σίμψης αναφέρθηκε επίσης, σε ένα περιστατικό σχετικά με ένα ταξίδι κατά το οποίο υπήρξε μια σοβαρή παρανόηση στον προορισμό του κωφού ταξιδιώτη. Συγκεκριμένα, ανέφερε ότι κατά τη διάρκεια μιας πτήσης με προορισμό τη Γερμανία, ο κωφός επιβάτης δεν ενημερώθηκε κατάλληλα για αλλαγή στην

<sup>1</sup> Η ενότητα αυτή έχει συνταχθεί βάσει των ομιλιών των εκπροσώπων από οργανώσεις ΑμεΑ, κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης «Αναπτύσσοντας τον Προσβάσιμο Τουρισμό στην Ελλάδα», που πραγματοποιήθηκε στο ξενοδοχείο «ΤΙΤΑΝΙΑ» στις 28 Ιουνίου 2024. Οι ομιλίες περιελάμβαναν τις εμπειρίες και τις προτάσεις των ακολούθων: κ. Κωνσταντίνου Σίμψη (Προέδρου Ομοσπονδίας Κωφών Ελλάδος), κ. Δημήτριου Σηφάκη (Προέδρου Πανελληνίου Συνδέσμου Τυφλών), κας Κορίνας Θεοδωρακάκη (Γενικής Γραμματέως Εθνικής Ομοσπονδίας Κινητικά Αναπήρων) και κ. Ιωάννη Μοσχολιού (Προέδρου Πανελληνίας Ομοσπονδίας Σωματείων Γονέων & Κηδεμόνων Ατόμων με Αναπηρία).

πτήση, καθώς δεν είχε τη δυνατότητα να ακούσει τις ανακοινώσεις και αποδείχθηκε ότι δεν είχε συνειδητοποιήσει ότι είχε φτάσει στην Ελβετία, σε λάθος προορισμό. Ακόμα και στα μουσεία, η έλλειψη προσβάσιμων πληροφοριών και υπηρεσιών καθιστά την εμπειρία περιορισμένη. *«Η Ελλάδα έχει πλούσιο πολιτισμό, αλλά δεν είναι προσβάσιμος για μας τους κωφούς»*, τόνισε.

Προτάσεις όπως η παροχή υπηρεσιών ξενάγησης σε ελληνική και διεθνή νοηματική γλώσσα θα μπορούσαν να βελτιώσουν σημαντικά την πρόσβαση: *«Η δυνατότητα να έχουμε διαθέσιμους διερμηνείς στους χώρους πολιτισμού θα επέτρεπε στους κωφούς να κατανοήσουν και να απολαύσουν την ιστορία μας»*. Για να προωθηθεί η προσβασιμότητα στον τουρισμό, απαιτείται μια στοχοθετημένη πολιτική που να περιλαμβάνει σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για τη δημιουργία υποδομών κατάλληλων για άτομα με αναπηρίες. Ο κ. Σίμης δήλωσε ότι *«πρέπει να έχουμε τα κατάλληλα εργαλεία και πηγές για να διασφαλίσουμε ότι όλοι οι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν τη διαμονή τους χωρίς προβλήματα»*. Αυτό περιλαμβάνει τη βελτίωση των εγκαταστάσεων στην τουριστική υποδομή και την εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να κατανοούν τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

Με τη σειρά του, ο κ. Δημήτρης Σηφάκης, Πρόεδρος του Πανελληνίου Συνδέσμου Τυφλών (ΠΣΤ), πρόβαλε τις σοβαρές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με οπτική αναπηρία σε διάφορα στάδια του ταξιδιού τους. Ο κ. Σηφάκης υπογράμμισε τη σημασία της ισότιμης πρόσβασης στον τουρισμό για όλους τους πολίτες, λέγοντας: *«Σήμερα είναι πολύ σημαντικό που συζητάμε για τον προσβάσιμο τουρισμό. Είναι κάτι που πρέπει να το απολαμβάνουν όλοι, ιδιαίτερα τα άτομα με αναπηρία»*.

Ένα από τα κύρια θέματα που έθιξε ο κ. Σηφάκης αφορά την προσβασιμότητα των διαδικτυακών πληροφοριών. *«Οι ιστοσελίδες που προσφέρουν πληροφορίες για προορισμούς δεν είναι πάντα προσβάσιμες ή λειτουργικές»*, ανέφερε. Κατά τη διαδικασία αναζήτησης πληροφοριών για τα διαθέσιμα καταλύματα και υπηρεσίες, παρατήρησε ότι πολλές ιστοσελίδες δεν υποστηρίζουν τα εργαλεία ανάγνωσης οθόνης, καθιστώντας δύσκολη την πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζονται οι χρήστες.

Αναφερόμενος στα διαδικτυακά συστήματα κράτησης εισιτηρίων, ο κ. Σηφάκης τόνισε: *«Δυσκολεύομαι να κλείσω εισιτήρια λόγω των μη προσβάσιμων ιστοσελίδων των μεταφορικών εταιρειών. Αυτό μας αναγκάζει να εξαρτούμαστε από άλλους ή να επισκεπτόμαστε ταξιδιωτικά γραφεία, κάτι που απαιτεί χρόνο και κόπο»*. Έθεσε το ζήτημα ότι αυτή η κατάσταση περιορίζει την ανεξαρτησία των ατόμων με οπτική αναπηρία. Ο ίδιος επισήμανε τις δυσκολίες που υπάρχουν ακόμη και στις υποδομές μεταφοράς, όπως στα αεροδρόμια και τα λιμάνια. *«Η αλυσίδα προσβασιμότητας πρέπει να είναι ενωμένη, αλλά δυστυχώς, δεν είναι παντού είναι έτσι»*, ανέφερε.

Ο Πρόεδρος του ΠΣΤ αναγνώρισε ότι υπάρχει πρόοδος στον τομέα της προσβασιμότητας, ιδίως στα μεγαλύτερα αεροδρόμια, όπως το «Ελευθέριος Βενιζέλος». *«Εκεί γίνονται αρκετές προσπάθειες και υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό που μπορεί να βοηθήσει άτομα με οπτική αναπηρία, οδηγώντας*



τους από το *check-in* μέχρι τη θέση τους στο αεροπλάνο», ανέφερε. Ωστόσο, στις υποδομές των πλοίων, η κατάσταση παραμένει σοβαρά υποβαθμισμένη: «Στα λιμάνια, η εξυπηρέτηση είναι σε πολλές περιπτώσεις χαοτική. Το προσωπικό δεν είναι εκπαιδευμένο να διαχειρίζεται άτομα με αναπηρία όπως οφείλει», τόνισε ο κ. Σηφάκης. Μοιράστηκε και μία προσωπική εμπειρία, λέγοντας: «Μου έχει τύχει να με ξεχάσουν στο λιμάνι του Ηρακλείου και να μην υπάρχει κανείς να με εξυπηρετήσει». Αυτό αναδεικνύει την πολιτική αδυναμία που υπάρχει ως προς την προσβασιμότητα και την εξυπηρέτηση, που μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρές δυσκολίες για τους ταξιδιώτες.

Επιπλέον, τόνισε τη σημασία της πληροφόρησης για την προσβασιμότητα στα καταλύματα: «Δυστυχώς, οι περισσότερες ιστοσελίδες δεν παρέχουν αρκετές πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα των μονάδων [...] Συνήθως είναι δύσκολο να κατανοήσεις αν ένα ξενοδοχείο είναι πραγματικά προσβάσιμο πριν από την άφιξή σου, κάτι που μπορεί να προκαλέσει σοβαρές αναστολές κατά την επιλογή ενός προορισμού».

Για να βελτιωθεί η κατάσταση, πρότεινε συγκεκριμένα μέτρα, όπως τη χρήση αυτοκόλλητων ετικετών για τη σήμανση προσβάσιμων περιοχών σε ξενοδοχεία και εστιατόρια. Επίσης, τόνισε την ανάγκη για καταλόγους σε *Braille* στα μενού των καταστημάτων εστίασης, προκειμένου να διευκολυνθούν οι επισκέπτες με οπτική αναπηρία. «Με λίγες επενδύσεις και λίγες αλλαγές, μπορούμε να κάνουμε σημαντική διαφορά στην ποιότητα της πρόσβασης», ανέφερε.

Άλλο ένα σημαντικό ζήτημα που θίχθηκε ήταν η πρόσβαση στις παραλίες: «Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν να απολαμβάνουν τη θάλασσα με ίσες ευκαιρίες αυτό περιλαμβάνει καταστάσεις και υποδομές που επιτρέπουν σε άτομα με οπτική αναπηρία να μετακινούνται αυτόνομα και με ασφάλεια».

Ο κ. Δημήτρης Σηφάκης έκλεισε την ομιλία του λέγοντας: «Πρέπει όλοι μας να εργαστούμε από κοινού για να κάνουμε τον τουρισμό προσβάσιμο για όλους τους πολίτες. Η βελτίωση της προσβασιμότητας δεν είναι θεληματική, αλλά απαραίτητη. Από τη στιγμή που θα επιτευχθεί αυτό, θα είναι ένα βήμα προς μια πιο δίκαιη και συμπεριληπτική κοινωνία».

Η κ. Κορίνα Θεοδωρακάκη, Γενική Γραμματέας της Εθνικής Ομοσπονδίας Κινητικά Αναπήρων (ΕΟΚΑ) αναφέρθηκε στα διάφορα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα με κινητική αναπηρία. Αρχικά, η κα Θεοδωρακάκη υπογράμμισε τη σημασία της αλυσίδας προσβασιμότητας στον τουρισμό, τονίζοντας: «Ένα προσβάσιμο ξενοδοχείο είναι κρίκος στην αλυσίδα προσβασιμότητας, αλλά αν ο προηγούμενος κρίκος που είναι οι μεταφορές δεν υφίσταται, δεν μπορώ να πάω». Αυτή η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τομέων είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι ταξιδιώτες με αναπηρία μπορούν να απολαύσουν πλήρως την τουριστική τους εμπειρία.

Η κ. Θεοδωρακάκη ανέφερε αρκετές δυσκολίες που συναντά κατά την κράτηση διαμονής. Επισημάνε ότι πολλές φορές είναι αναγκαίο να επικοινωνήσει απευθείας με το ξενοδοχείο για να επιβεβαιώσει τις λεπτομέρειες σχετικές με την προσβασιμότητα. «Πρέπει να ρωτήσω πώς είναι το κρεβάτι, ποιο είναι το ύψος του και αν υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις στις τουαλέτες», εξήγησε.



Αυτές οι λεπτομέρειες συχνά δεν είναι διαθέσιμες στα διαφημιζόμενα στοιχεία των ξενοδοχείων, γεγονός που προκαλεί ανασφάλεια και καθυστερήσεις στην προετοιμασία του ταξιδιού.

Αναφερόμενη στις υποδομές στα ξενοδοχεία, η κ. Θεοδωρακάκη τόνισε τις σοβαρές ελλείψεις. «Έχω αντιμετωπίσει προβλήματα με το ντους που δεν είναι τοποθετημένο σωστά, κάνοντάς το επικίνδυνο για τη μεταφορά μου», δήλωσε. Επίσης, η πρόσβαση σε νιπτήρες και άλλες παροχές είναι συχνά περιορισμένη, καθιστώντας την καθημερινότητα των ατόμων με αναπηρία δύσκολη και γεμάτη προκλήσεις.

Η έλλειψη προσβασιμότητας δεν περιορίζεται μόνο στα καταλύματα, αλλά εκτείνεται και σε δημόσιες υποδομές, όπως αρχαιολογικοί χώροι και εστιατόρια. Η κ. Θεοδωρακάκη ανέφερε: «Ακόμα και οι αρχαιολογικοί χώροι είναι δύσκολο να προσεγγιστούν χωρίς κατάλληλη βοήθεια για τους χρήστες αμαξιδιού», τονίζοντας την ανάγκη για εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση στον τομέα αυτό. Μια από τις πιο σοβαρές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κινητικά ανάπηροι είναι το επιπλέον κόστος που συνεπάγονται οι διακοπές τους. «Το ταξίδι είναι σαφώς ακριβότερο για εμένα. Χρειάζεται να πληρώσω για ένα δεύτερο δωμάτιο ή για τη συνοδό μου, κάτι που επιβαρύνει οικονομικά», ανέφερε. Το κόστος αυτό μπορεί να αποτρέψει πολλούς από το να ταξιδέψουν ή να μειώσει την ποιότητα των διακοπών τους.

Τέλος, η κα Θεοδωρακάκη υπογράμμισε την ανάγκη για μια συνολική προσέγγιση της προσβασιμότητας στον τουρισμό: «Πρέπει να δουλέψουμε όλοι μαζί για να διασφαλίσουμε ότι οι πολιτικές και οι υποδομές μας αναγνωρίζουν τις ανάγκες όλων των πολιτών. Η αλυσίδα προσβασιμότητας δεν είναι απλώς μια ιδέα, αλλά μια βασική προϋπόθεση για την ισότιμη συμμετοχή όλων στον τουρισμό».

Ο κ. Ιωάννης Μοσχολιός, Πρόεδρος της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Σωματείων Γονέων & Κηδεμόνων Ατόμων με Αναπηρία (ΠΟΣΓΚΑμεΑ), μοιράστηκε με τη σειρά του τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα παιδιά με νευρολογικές, ψυχικές και μη ορατές αναπηρίες κατά την διάρκεια ταξιδιών. Ο κ. Μοσχολιός ανέφερε τη σημασία της εκπροσώπησης των ατόμων με ψυχικές και νευρολογικές αναπηρίες, όπως το αυτιστικό φάσμα και τη νοητική αναπηρία: «Θέλω να τονίσω τη δικαιολογία γιατί στις περισσότερες μελέτες δεν αναφέρονται καθόλου τα άτομα με αυτισμό ή νοητική αναπηρία». Αυτό υπογραμμίζει το κενό στην κατανόηση των αναγκών των ατόμων αυτών, καθώς συχνά παραβλέπονται.

Ο κ. Μοσχολιός αναφέρθηκε στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα παιδιά με αυτισμό κατά την είσοδό τους σε αεροδρόμια, περιγράφοντας πόσο δύσκολη μπορεί να είναι αυτή η διαδικασία: «Μπορεί να βιώσουν μεγάλη αναστάτωση από το περιβάλλον του αεροδρομίου, όπως τα έντονα φώτα και οι πολυκοσμίες».

Πρότεινε συγκεκριμένα μέτρα για να βοηθήσουν στην ομαλή υποδοχή αυτών των παιδιών: «Αν χρειαστεί, θα πρέπει να υπάρχει δωμάτιο αποφόρτισης στο αεροδρόμιο για να μπορούν τα παιδιά να ηρεμήσουν». Υποστήριξε ότι η εκπαίδευση του προσωπικού είναι απαραίτητη, καθώς οι υπάλληλοι

πρέπει να κατανοούν τις ειδικές ανάγκες των παιδιών με αναπηρίες. Ο κ. Μοσχολιός πρότεινε, μάλιστα, τη δημιουργία ενός οδηγού αναγνώρισης και διαχείρισης ατόμων με αυτισμό και νοητική αναπηρία, ο οποίος θα μπορούσε να είναι διαθέσιμος σε ξενοδοχεία και χώρους υποδοχής: «Θα μπορούσε να υπάρξει ένα φυλλάδιο με εικόνες και οδηγίες για το προσωπικό των ξενοδοχείων που θα τους βοηθήσουν να αναγνωρίσουν τις ανάγκες των παιδιών», δήλωσε.

Η ανέγερση προσβάσιμων ξενοδοχείων χωρίς εκπαίδευση του προσωπικού και χωρίς κατάλληλες υποδομές μπορεί να καταστήσει τη διαμονή δύσκολη: «Συχνά οι υπάλληλοι δεν γνωρίζουν πώς να ανταποκριθούν σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης ή πώς να βοηθήσουν τα παιδιά, κάτι που μπορεί να δημιουργήσει περαιτέρω άγχη στους γονείς», ανέφερε.

Τέλος, ο κ. Ιωάννης Μοσχολιός ανέφερε: «Είναι σημαντικό να ενσωματώσουμε την ευαισθησία και την πρόσβαση δομών στον πολιτισμό, ώστε όλοι να μπορούν να απολαύσουν τις υπηρεσίες του τουρισμού χωρίς αποκλεισμούς». Το μήνυμα του κ. Μοσχολιού ήταν ότι η προσβασιμότητα δεν αφορά μόνο την φυσική προσβασιμότητα (ράμπες και ανελκυστήρες), αλλά και στην εκπαίδευση, στην ενημέρωση και στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στον τομέα του τουρισμού, προκειμένου να μπορέσουν όλοι οι πολίτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με ψυχικές και νευρολογικές αναπηρίες, να συμμετάσχουν ισότιμα στην τουριστική ζωή της χώρας.

Από τις ανωτέρω απόψεις, γίνεται σαφές ότι η επίτευξη του προσβάσιμου τουρισμού απαιτεί συλλογική προσπάθεια και σοβαρές διαρθρωτικές αλλαγές. Η δέσμευση όλων είναι το κλειδί για τη δημιουργία ενός πραγματικά προσβάσιμου τουριστικού περιβάλλοντος, όπου οι εμπειρίες και τα δικαιώματα όλων θα γίνονται σεβαστά.

## Προκλήσεις και λύσεις

Η προσβασιμότητα και η οικονομική βιωσιμότητα των ψηφιακών τεχνολογιών για άτομα με αναπηρίες παραμένουν κρίσιμα θέματα, καθώς αυτά τα άτομα συχνά αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις σχετικά με την πρόσβαση και τη χρησιμότητα των τεχνολογιών. Ενώ έχει επιτευχθεί πρόοδος στη φυσική προσβασιμότητα, εξακολουθούν να υπάρχουν εμπόδια σε σχέση με τη χρησιμότητα και τη ψηφιακή επάρκεια. Συχνά, τα άτομα με αναπηρίες διαθέτουν περιορισμένες ευκαιρίες για την εκμάθηση και ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων. Παρά τις εξελίξεις, η οικονομική προσιτότητα, η διαλειτουργικότητα και η δίκαιη πρόσβαση εξακολουθούν να περιορίζουν την πλήρη αξιοποίηση των τεχνολογιών επικοινωνίας. Αυτό καταδεικνύει την ανάγκη για κατανόηση των διαφορετικών αντιλήψεων σχετικά με την τεχνολογία επικοινωνίας από τα άτομα αυτά (Restianty et al., 2024).

Το μέλλον των τεχνολογιών επικοινωνίας για τα άτομα με αναπηρία φαίνεται να είναι υποσχόμενο. Ωστόσο, η συνεχιζόμενη έρευνα είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι οι νέες τεχνολογίες καλύπτουν πραγματικά τις ανάγκες αυτών των ατόμων. Η συνεργασία μεταξύ ερευνητών, επαγγελματιών και των ίδιων των ατόμων με αναπηρίες είναι απαραίτητη, ώστε να διασφαλιστεί η

ενσωμάτωσή τους και η προώθηση της κοινωνικής συνοχής σε όλους τους τομείς της ζωής (Restianty et al., 2024).

Στον τομέα των ταξιδιών και του τουρισμού, οι εφαρμογές για κινητές συσκευές θα μπορούσαν να προσφέρουν περισσότερες από απλές πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένες τοποθεσίες ή να προτείνουν μέρη και δρομολόγια με βάση την τοποθεσία του χρήστη. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρουσιάζονται μέσω των κατάλληλων μηχανισμών αλληλεπίδρασης, ικανών να υποστηρίξουν αυτή τη σημαντική κατηγορία του πληθυσμού στις καθημερινές τουριστικές τους δραστηριότητες, συμβάλλοντας έτσι στο να γίνουν οι τουριστικές και ταξιδιωτικές δραστηριότητες πιο προσβάσιμες (Ribeiro et al., 2018).

Οι τουριστικές επιχειρήσεις που επιθυμούν να προσελκύσουν άτομα με αναπηρίες ως πελάτες πρέπει να είναι ενήμεροι για τις ανάγκες που θα πρέπει να καλύψουν. Συχνά απαιτείται επιπλέον χρόνος και προσαρμογές για την εξασφάλιση κατάλληλα εξοπλισμένων χώρων και υπηρεσιών. Για παράδειγμα, στην περίπτωση της κοινότητας ατόμων με προβλήματα ακοής, είναι απαραίτητο να παρέχονται διερμηνείς, ενώ θα πρέπει να αποφεύγεται η χρήση διερμηνείας από άτομα που εκπροσωπούν περισσότερες από μία εθνικότητες ταυτόχρονα (Raya & Ryderb, 2002).

Η κατανόηση των γλωσσικών αναγκών των ΑμεΑ είναι καίρια για την ανάπτυξη στρατηγικών που θα ενισχύσουν την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών και των επισκεπτών (European Commission, n.d.). Αρχικά, απαιτείται αύξηση της ευαισθητοποίησης και υποστήριξης ώστε να διασφαλιστεί ότι οι φωνές και οι εμπειρίες των ατόμων με αναπηρία ενσωματώνονται στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη των αντίστοιχων τεχνολογιών. Η εφαρμογή γλωσσικών εργαλείων και η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελούν κρίσιμα βήματα για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών (Restianty et al., 2024). Οι τουριστικοί επαγγελματίες θα πρέπει να εκπαιδευτούν στη χρήση μιας συμπεριληπτικής γλώσσας. Η συνεργασία με γλωσσολόγους μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη προγραμμάτων που προωθούν την επικοινωνία και την κατανόηση για άτομα με αναπηρίες (Kim & Adu-Amprongb, 2024).

Οι γλωσσολόγοι μπορούν να διαδραματίσουν κρίσιμο ρόλο στην εκπαίδευση του τουριστικού προσωπικού και στη δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού (φυλλαδίων, εντύπων, διαδικτυακών πληροφοριών και άλλων υλικών) που να επικεντρώνεται στις ανάγκες διαφορετικών ομάδων ΑμεΑ. Η εκπαίδευση μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση των ειδικών γλωσσικών και επικοινωνιακών απαιτήσεων διαφορετικών ομάδων ΑμεΑ, διασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι προσαρμοσμένες και κατανοητές. Μέσω της δημιουργίας προγραμμάτων εκπαίδευσης, το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων μπορεί να αποκτήσει την ικανότητα να κατανοεί και να χρησιμοποιεί μια συμπεριληπτική γλώσσα, απαραίτητη για την εξυπηρέτηση αυτής της ευαίσθητης ομάδας πληθυσμού.

Επιπλέον, η διαχείριση της γνώσης γύρω από την προσβασιμότητα και οι βέλτιστες πρακτικές μπορούν να συμμετάσχουν στην ανάπτυξη καλύτερων υπηρεσιών και υποδομών στον τουριστικό τομέα (European Commission, n.d.).

### **Προτάσεις για νέα ή βελτιωμένα επικοινωνιακά εργαλεία**

Η έρευνα γύρω από την τεχνητή νοημοσύνη, τις εφαρμογές για φορητές συσκευές και την εικονική πραγματικότητα, με εφαρμογές για άτομα με αναπηρίες έχει αυξηθεί σημαντικά την τελευταία πενταετία, με περισσότερες από 100 νέες δημοσιεύσεις ετησίως. Η μελέτη των Restianty et al. (2024) που καλύπτει την περίοδο 2003-2023, αποδεικνύει την ύπαρξη πολλών και πλούσιων ερευνών σε διάφορες χώρες και αναδεικνύει την ανάγκη για μια εις βάθος κατανόηση των πολυπλοκοτήτων των τεχνολογιών επικοινωνίας για άτομα με αναπηρίες, προκειμένου να ενδυναμωθούν στο ψηφιακό περιβάλλον.

Η τεχνολογία προσφέρει επίσης στις τουριστικές επιχειρήσεις μια πλατφόρμα μέσω της οποίας μπορούν να προσελκύσουν πελάτες, προσφέροντας ουσιαστικές εμπειρίες και διευκολύνοντας τη συζήτηση και την οργανωτική μάθηση. Ορισμένα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την πρόοδο της τεχνολογίας περιλαμβάνουν την αποτελεσματικότητα, την ταχύτητα, την προγνωστική ακρίβεια και τη συνέπεια στην παροχή υπηρεσιών. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η ενσωμάτωσή τους στον τομέα της φιλοξενίας είναι ζωτικής σημασίας (Solakis et al., 2024).

Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας -συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών και των έξυπνων συσκευών- μπορεί να συμμετάσχει θετικά στον προσβάσιμο τουρισμό. Ανάπτυξη καινοτόμων γλωσσικών εργαλείων με βάση τις αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και η Επαυξημένη Πραγματικότητα (AR), θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά τη δυνατότητα για άτομα με ειδικές ανάγκες κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να προσφέρουν λύσεις που διευκολύνουν την πλοήγηση σε προορισμούς, την εμπειρία των πολιτικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων και τη γενικότερη αλληλεπίδραση με τις τουριστικές υπηρεσίες. (European Commission, n.d.).

Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) ορίζεται ως μια υπολογιστική τεχνολογία που αναπαράγει τους τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι νευρώνες και τα νευρικά συστήματα σκέφτονται και παίρνουν αποφάσεις, αν και οι συγκεκριμένες λειτουργίες μπορεί να διαφέρουν σημαντικά (Solakis et al., 2024). Χρησιμοποιείται για την ενίσχυση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης, προάγοντας την εκμάθηση και την επικοινωνιακή διάδραση σε διάφορες πτυχές της καθημερινής τους ζωής. (Restianty et al., 2024). Η εφαρμογή της AI στις τεχνολογίες επικοινωνίας μπορεί να ενδυναμώσει τα άτομα με αναπηρίες μέσω διαδραστικών και προσαρμοσμένων εργαλείων που βελτιώνουν τη δυνατότητα αυτοέκφρασης και την κοινωνική αλληλοεπικοινωνία. Γενικά, η Τεχνητή Νοημοσύνη θεωρείται κρίσιμη για την ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων που υποστηρίζουν τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες, τόσο στο κινητικό όσο και στο κοινωνικό πεδίο. (Restianty et al., 2024).

Αντίθετα, ο αυτοματισμός περιγράφεται ως η χρήση μηχανών και ρομπότ για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών προσφερόμενων στις υπηρεσίες πελατών (Solakis et al., 2024). Ο αυτοματισμός επιτρέπει στις μηχανές να εκτελούν μια σειρά εντολών που καθορίζονται από ανθρώπους, ενώ η ΑΙ έχει τη δυνατότητα να ακολουθεί διαρθρωμένους κανόνες και να μαθαίνει από την εμπειρία της, βελτιώνοντας την απόδοσή της με την πάροδο του χρόνου. Σημαντικές ικανότητες της ΑΙ περιλαμβάνουν την παροχή πληροφοριών σχετικά με κρίσιμους παράγοντες, όπως οι φυσικοί πόροι και οι υποδομές προορισμού. (Solakis et al., 2024).

Η ΑΙ συνδυάζεται με τον αυτοματισμό για τη δημιουργία ρομπότ υπηρεσιών που αλληλεπιδρούν με τους πελάτες, παρόμοια με τους ανθρώπινους υπαλλήλους. Παραδείγματα περιλαμβάνουν κοινότητες όπως το «mystarbucksidea.com» της Starbucks, το «idea.lego.com» της Lego και το πρόγραμμα «Φτιάξε το δικό σου μπέργκερ» της McDonald's. Πολλές επιχειρήσεις στον τομέα της φιλοξενίας υιοθετούν chatbots με δυνατότητες ΑΙ για να διευκολύνουν τις αλληλεπιδράσεις και την εξυπηρέτηση πελατών online, όπως το «Chatbotlr» της Marriott και το «Rose» του Cosmopolitan Hotel στο Λας Βέγκας. Όσον αφορά τις προσωπικές αλληλεπιδράσεις, αυτές μπορούν να προκύψουν κατά τη διάρκεια αυτοματοποιημένων διαδικασιών check-in μέσω ρομπότ, όπως στο ξενοδοχείο Henn-na στην Ιαπωνία, όπου τα ρομπότ σχεδιάζονται να μοιάζουν με ανθρώπους και να εκτελούν γνωστές και συναισθηματικές λειτουργίες αυτόνομα (Solakis et al., 2024).

Η τεχνητή νοημοσύνη προσφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως η αποτελεσματική αποθήκευση και ανάκτηση μεγάλου όγκου δεδομένων πελατών, η πρόβλεψη των προτιμήσεων των καταναλωτών, η παροχή εξατομικευμένων πληροφοριών και η αναγνώριση φωνής. Αυτά τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία μιας μοναδικής και συνεπούς εμπειρίας πελατών μέσω αυτοματοποίησης. Για παράδειγμα, οι προτιμήσεις που συλλέγονται από προηγούμενες επισκέψεις μπορούν να συμβάλουν σε ουσιαστικές αλληλεπιδράσεις και να δημιουργήσουν μια πιο αξέχαστη εμπειρία κατά την επόμενη επίσκεψη των πελατών (Solakis et al., 2024).

Η αποδοχή ως προς τη χρήση νέων τεχνολογιών εξαρτάται κυρίως από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, την αυτο-αποτελεσματικότητα, την ευκολία χρήσης και τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία. Έτσι, η ΑΙ και ο αυτοματισμός στοχεύουν να βελτιώσουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών, ενισχύοντας την εμπειρία των πελατών κατά τη χρήση τους. Ωστόσο, η βιομηχανία της φιλοξενίας και του τουρισμού αναγνωρίζει επίσης τη σημασία των προσωπικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ των εργαζομένων και των πελατών. Για τον λόγο αυτό, η εισαγωγή της ΑΙ και των αυτοματοποιημένων ρομπότ ως υποκατάστατα ή συμπληρωματικά για τους υπαλλήλους μπορεί να έρχεται σε αντίθεση με την παραδοσιακή φιλοξενία και να δημιουργεί συναισθηματικές και ψυχολογικές προκλήσεις για τους πελάτες (Solakis et al., 2024).

Επιπλέον, οι ανθρωπομορφικές δυνατότητες της ΑΙ μπορεί να προκαλέσουν αντιφατικές αντιλήψεις στους πελάτες. Μερικοί μπορεί να θεωρούν αυτά τα ανθρώπινα χαρακτηριστικά ως θερμά και φιλόξενα, ενώ άλλοι μπορεί να τα εκλαμβάνουν ως απειλή για την ανθρώπινη ταυτότητα και την

ιδιωτικότητά τους. Αυτές οι αντιφάσεις μπορούν να επηρεάσουν την πιθανότητα των καταναλωτών να αποδεχτούν την ΑΙ και τον αυτοματισμό στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών (Solakis et al., 2024).

Συνοψίζοντας, είναι φανερό ότι η αξιοποίηση της ΑΙ και του αυτοματισμού στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού έχει τη δυνατότητα να προκαλέσει επανάσταση στις διαδικασίες εξυπηρέτησης και αλληλεπίδρασης με τους πελάτες, προσφέροντας νέες ευκαιρίες αλλά και νέες προκλήσεις που απαιτούν προσεκτικό σχεδιασμό και εφαρμογή για τη διασφάλιση μιας ισορροπημένης και θετικής εμπειρίας για τους ταξιδιώτες (Solakis et al., 2024).

## Συμπεράσματα

Με την ανάπτυξη στρατηγικών που αντιμετωπίζουν τα υπάρχοντα εμπόδια και προάγουν την πρόσβαση και τη συμμετοχή, μπορούμε να δημιουργήσουμε ένα περισσότερο συμπεριληπτικό και ισότιμο περιβάλλον για άτομα με αναπηρίες, αναγνωρίζοντας την αξία και τη σημασία της φωνής τους σε όλες τις πτυχές της σύγχρονης κοινωνίας (Restianty et al, 2024). Είναι κρίσιμο για τους παρόχους υπηρεσιών και τους φορείς πολιτικής να κατανοήσουν τις γλωσσικές και επικοινωνιακές ανάγκες των ΑμεΑ, προκειμένου να αναπτύξουν κατάλληλες στρατηγικές που θα ενισχύσουν την προσβασιμότητα. Η ευαισθητοποίηση σχετικά με αυτές τις ανάγκες μπορεί να διασφαλίσει ότι οι διοικητικές αρχές θα λάβουν υπόψη τους τις φωνές των ατόμων με αναπηρίες κατά τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των πολιτικών τους, αλλά και των επιστημόνων γλωσσολόγων οι οποίοι μπορούν να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην κατάρτιση και την εκπαίδευση του τουριστικού προσωπικού, ώστε να είναι πιο ευαίσθητοι στις γλωσσικές ανάγκες των ΑμεΑ. Η ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και πρακτικών που προάγουν τη σωστή χρήση των όρων και τη συμπεριληπτική γλώσσα είναι κρίσιμη για την εξασφάλιση μιας θετικής εμπειρίας (Kim & Adu-Amprongb, 2024).

Τέλος, ο προσβάσιμος τουρισμός πρέπει να αποτελέσει ένα πεδίο δράσης και έρευνας για τους γλωσσολόγους. Η έρευνα και η ανάλυση των γλωσσικών αναγκών των ΑμεΑ, των μεθόδων επικοινωνίας, των αδυναμιών των υπηρεσιών στον τουριστικό τομέα, καθώς και η ευαισθητοποίηση και η προώθηση της συμπερίληψης, μπορεί να οργανώσει πιο αποτελεσματικά προγράμματα και πολιτικές προσβασιμότητας. Ωστόσο, και οι ίδιοι ως επιστήμονες μπορούν να αναλάβουν πρωτοβουλίες που προάγουν την αποδοχή και την κοινωνική συμμετοχή των ατόμων με αναπηρίες σε όλες τις πτυχές της τουριστικής βιομηχανίας.

## Βιβλιογραφία

- Deville, E. L., Eusébio, C. & Moura, A. (2024). Traveling with special needs: investigating constraints and negotiation strategies for engaging in tourism activities", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(2): 820-843. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2022-0410>
- ELEVATOR (2018). *Οδηγός Προσβάσιμου Τουρισμού. Μέρος 1: Επισκέπτες*. [https://www.accessibletourism.org/resources/20180815\\_enat-greek\\_1\\_io3-\\_kp-visitors-kp-gr20180817.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/20180815_enat-greek_1_io3-_kp-visitors-kp-gr20180817.pdf)



- European Commission (n.d.). *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report*. <https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>
- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., & Cockburn-Wooten, C. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4): 615-630. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377209>
- Kim, S., & Adu-Ampong, E. A. (2024). Disabilities, functionings and capabilities: the capability approach in accessible tourism. *Current Issues in Tourism*: 1–15. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2300989>
- Raya, N. M., & Ryderb, M. (2002) Eibilities' tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1): 57-72. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00037-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00037-7)
- Restianty, A., Sumartias, S., Hadisiwi, P., & Hafiar, H. (2024). Evolving Trends in Communication Technology for Persons with disabilities. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(2): 216-230. DOI: <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i2.3891>
- Ribeiro, F.R., Silva, A., Barbosa, F. Silva, A. P. & Metrólho, J. C. (2018). Mobile applications for accessible tourism: overview, challenges and a proposed platform. *Inf Technol Tourism*, 19: 29–59. <https://doi.org/10.1007/s40558-018-0110-22018>
- Solakakis, K., Katsoni, V., Mahmoud, A. B., & Grigoriou, N. (2024). Factors affecting value co-creation through artificial intelligence in tourism: a general literature review. *Journal Of Tourism Futures*, 10(1): 116-130. DOI 10.1108/JTF-06-2021-015
- UNWTO (2022). *Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism*. <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>
- Αμεα.gov.gr (2024α). *Εθνική Στρατηγική για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2024-2030*. <https://www.amea.gov.gr/announcements/36>
- Αμεα.gov.gr (2024β). *Μια Ελλάδα με Όλους για Όλους: Εθνική Στρατηγική για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2024-2030*. <https://amea.gov.gr/consultation>
- Προεδρία της Κυβέρνησης. Γενική Γραμματεία Συντονισμού. (2020). *Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία*. <https://www.primeminister.gr/wp-content/uploads/2020/12/2020-ethniko-sxedio-drasis-amea.pdf>
- Υπουργείο Τουρισμού. (2024). *Ετήσιο Σχέδιο Δράσης Υπουργείου Τουρισμού 2024*, στο <https://docs.google.com/presentation/d/1O2gZLSaxW9-1CM8ZFYVGzfEyu-IFsKw-/edit?pli=1#slide=id.p1>
- ΙΝΣΕΤΕ (2024). *Η συμβολή του τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2023*. [https://insete.gr/wp-content/uploads/2024/04/23\\_04\\_Tourism\\_and\\_Greek\\_Economy\\_2022-2023-2.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2024/04/23_04_Tourism_and_Greek_Economy_2022-2023-2.pdf)
- Κουρουπέτρογλου, Γ., & Λιάλιου, Σ. (2002). *Εναλλακτική και επαγγελματική διαπροσωπική επικοινωνία ΑμεΑ*. Αθήνα: ΕΚΠΑ/Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών. <https://speech.di.uoa.gr/sppages/spppdf/AAC.pdf>
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο*. (Γ' έκδοση). Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Ν. 4727/2020. «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ Α'184). Εθνικό Τυπογραφείο.
- Ν. 4994/2022. «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης». (ΦΕΚ Α'215). Εθνικό Τυπογραφείο.
- Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) Έγγραφο 32019L0882. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=NL>
- Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Αναδιατύπωση)

(*Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ*). Έγγραφο 32018L1972. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2018/1972/oj?locale=el>  
ΟΗΕ (2007). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*, Article 30 – Participation in cultural life, recreation, leisure and sport. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-30-participation-in-cultural-life-recreation-leisure-and-sport.html>  
Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (2016). *Εγχειρίδιο Προσβάσιμου Τουρισμού για Όλους: Αρχές, Εργαλεία και Καλύτερες Πρακτικές - Ενότητα 1 Προσβάσιμος Τουρισμός – Ορισμός και Περιεχόμενο*. Μαδρίτη: Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>  
Σύνταγμα της Ελλάδας. (ΦΕΚ Α' 211/2019). Εθνικό Τυπογραφείο. <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/FEK%20211-A-24-12-2019%20NEO%20SYNTAGMA.pdf>

## Σύντομα Βιογραφικά

Η **Αικατερίνη Μηλίγγου Μανωλάκου** κατέχει δύο προπτυχιακούς τίτλους από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (Οικονομική και Πολιτική Επιστήμη), καθώς και μεταπτυχιακό τίτλο στον τομέα του Δημόσιου Δικαίου και των Δημόσιων Πολιτικών. Είναι υποψήφια διδάκτορας στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, εστιάζοντας στο δικαίωμα πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στις τουριστικές υπηρεσίες. Μιλά άριστα αγγλικά και ισπανικά. Από το 2003, έχει υπηρετήσει σε διάφορες θέσεις στον δημόσιο τομέα. Σήμερα εργάζεται στην Υπηρεσία Συντονισμού του Υπουργείου Τουρισμού ως Αναλυτής Δημόσιων Πολιτικών.

Ο **Δημήτριος Ν. Μυλωνόπουλος** είναι Καθηγητής στο Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, με γνωστικό αντικείμενο «Νομική Επιστήμη και Εργασιακές Σχέσεις». Κατέχει διαφορετικούς τίτλους σπουδών σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο, όπως πτυχίο Νομικής, Δημόσιας Διοίκησης, Επικοινωνίας-Μέσων και Πολιτισμού, Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης στο Διοικητικό Δίκαιο, στην Εφαρμοσμένη Γεωγραφία και Διαχείριση του Χώρου, στις Ευρωπαϊκές Σπουδές, στην Προαγωγή Ψυχικής Υγείας-Πρόληψη Ψυχικών Διαταραχών, στο ΜΠΣ Ζώα: Ηθική-Δίκαιο-Ευζωία και διδακτορικό τίτλο στο Δημόσιο Δίκαιο. Είναι κριτής σε ελληνικά και διεθνή επιστημονικά περιοδικά. Είναι συγγραφέας βιβλίων και επιστημονικών άρθρων με νομικό, ναυτιλιακό και τουριστικό περιεχόμενο.

Η **Πολυξένη Γ. Μοίρα** είναι Καθηγήτρια στο Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής με γνωστικό αντικείμενο «Κοινωνιολογία του Τουρισμού». Είναι Διδάκτωρ του Τμήματος Κοινωνιολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου. Διαθέτει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης στην Αστική και Περιφερειακή Ανάπτυξη. Είναι πτυχιούχος του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης, του Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών και του Τμήματος Ενημέρωσης, Μέσων και Πολιτισμού του Παντείου Πανεπιστημίου. Έχει ετήσια μεταπτυχιακή ειδίκευση στο Διοικητικό Δίκαιο καθώς και στην διδακτική και αξιολόγηση. Υπηρέτησε για 18 έτη στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, Ελεγκτής και Συντονίστρια του τομέα Ποιότητας Ζωής του Σώματος Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης. Είναι κριτής σε ελληνικά και διεθνή επιστημονικά περιοδικά. Είναι συγγραφέας βιβλίων και επιστημονικών άρθρων στο πεδίο της κοινωνιολογίας του τουρισμού, του θρησκευτικού τουρισμού και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.



## Short CVs

**Aikaterini Milingou Manolakou** holds two undergraduate degrees from the National and Kapodistrian University of Athens (Economics and Political Science) as well as a master's degree in Public Law and Public Policies. She is a PhD candidate at the University of Western Attica, focusing on the right of access for persons with disabilities to tourism services. She speaks excellent English and Spanish. Since 2003, she has served in various positions in the public sector. Currently, she works in the Coordination Service of the Ministry of Tourism as a Public Policy Analyst.

**Dimitrios N. Mylonopoulos** is a Professor in the Department of Tourism Management at the University of West Attica, specializing in "Law and Labor Relations." He holds multiple undergraduate and postgraduate degrees, including a degree in Law, Public Administration, Communication-Media and Culture, International and European Studies, as well as postgraduate diplomas in Administrative Law, Applied Geography and Spatial Planning, European Studies, Promotion of Mental Health-Prevention of Mental Disorders, and the interdisciplinary program "Animals: Ethics-Law-Well-being." He also holds a doctoral degree in Public Law. He serves as a reviewer for Greek and international scientific journals. He is the author more than 30 books and scientific articles on legal, maritime, and tourism-related topics.

**Polyxeni G. Moira** is a Professor in the Department of Tourism Management at the University of West Attica, specializing in "Sociology of Tourism." She holds a Ph.D. from the Department of Sociology at Panteion University. She also has a postgraduate diploma in Urban and Regional Development, in Administrative Law and in teaching and evaluation methods and undergraduate degrees from the Departments of Public Administration, International and European Studies, and Communication, Media, and Culture at Panteion University. She served for 18 years at the Greek National Tourism Organization, and working as an Inspector and Coordinator within the Body of Inspectors-Auditors of Public Administration. She is a reviewer for Greek and international scientific journals and the author of more than 30 books and scientific articles in the fields of tourism sociology, religious tourism, and alternative forms of tourism.