



ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

Διπλωματική Εργασία

«Ο Προσβάσιμος Τουρισμός στην Ψηφιακή Εποχή: Αξιολόγηση της
Συμβολής της Τεχνολογίας στην Δημιουργία Συμπεριληπτικών και
Προσβάσιμων Τουριστικών Εμπειριών»

ΙΩΑΝΝΗΣ ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: «κα. Μοίρα Πολυξένη»

Πάτρα, Μάιος 2025

Η παρούσα εργασία εκπονήθηκε από τον φοιτητή Νικολόπουλο Ιωάννη και αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθοποιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

«Ο Προσβάσιμος Τουρισμός στην Ψηφιακή Εποχή: Αξιολόγηση της
Συμβολής της Τεχνολογίας στην Δημιουργία Συμπεριληπτικών και
Προσβάσιμων Τουριστικών Εμπειριών»

Ιωάννης Νικολόπουλος

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:
κα. Μοίρα Πολυξένη
Επιβλέπουσα Α΄
Ελληνικό Ανοικτό
Πανεπιστήμιο

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:
κ. Μυλωνόπουλος Δημήτριος
Επιβλέπων Β΄
Ελληνικό Ανοικτό
Πανεπιστήμιο

Πάτρα, Μάιος 2025

Η συγγραφή μιας διπλωματικής εργασίας συνιστά μια σύνθετη διαδικασία μάθησης και ερευνητικής αναζήτησης, κατά τη διάρκεια της οποίας ο ερευνητής βιώνει μια εναλλαγή αισθημάτων και συναισθημάτων. Στιγμές κούρασης, απογοήτευσης, καθώς ενθουσιασμού και ικανοποίησης για το τελικό αποτέλεσμα συντροφεύουν τον συγγραφέα. Τα ερεθίσματα και τα σημεία επιστημονικού ενδιαφέροντος αποτελούν το έναυσμα για την επιλογή του ερευνητικού θέματος, το οποίο σηματοδοτεί το πρώτο στάδιο της διαδικασίας. Ακολουθεί η οργάνωση και η διαχείριση του χρόνου, στάδιο κατά το οποίο ο ερευνητής, επιδιώκοντας την παραγωγή ενός υψηλού επιπέδου επιστημονικού έργου, εμβαθύνει στο γνωστικό αντικείμενο, διατυπώνει ερωτήματα, αμφισβητεί δεδομένα, αντιμετωπίζει προκλήσεις, αλλά και αντλεί ικανοποίηση από την πρόοδο της έρευνάς του. Η αλληλουχία αυτών των καταστάσεων κορυφώνεται με την ολοκλήρωση της μελέτης, καθώς τα ερευνητικά ερωτήματα και οι προβληματισμοί του ερευνητή συνθέτουν πλέον ένα συνεκτικό επιστημονικό κείμενο. Με την περάτωση της συγγραφικής διαδικασίας και της ερευνητικής προσπάθειας, αναδύονται νέα συναισθήματα, μεταξύ των οποίων κυριαρχεί η ανυπομονησία για την παρουσίαση και την αξιολόγηση του τελικού αποτελέσματος.

Θέλω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε όλα τα αγαπημένα μου πρόσωπα που με στήριξαν κατά τη διάρκεια αυτού του ταξιδιού. Ένα ταξίδι το οποίο ξεκίνησε από την έναρξη του μεταπτυχιακού έως την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας μου. Πρωτίστως την οικογένειά μου, την αγαπημένη μου σύζυγο και τη μονάκριβη κόρη μου που ήταν πάντα δίπλα μου, προσφέροντας αμέριστη στήριξη και ενθάρρυνση όταν η κόπωση επιβάρυνε την σκέψη μου. Επιπλέον, θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες προς την καθηγήτριά μου, κα. Μοίρα Πολυξένη, για την επιμέλεια και τη συνεργασία στην επίβλεψη της διπλωματικής μου εργασίας. Η συνεισφορά τους υπήρξε πολύτιμη για την επίτευξη του στόχου αυτού.

Πίνακας περιεχομένων

Περιεχόμενα

Περίληψη	3
Abstract	4
1. Εισαγωγή	6
1.1 Εισαγωγικές πληροφορίες	6
1.2 Τουρισμός	7
1.3 Η Σημασία του Προσβάσιμου Ψηφιακού Περιβάλλοντος στον Τουρισμό	8
1.4 Ο Ρόλος των Νέων Τεχνολογιών στον Τουρισμό	9
1.5 Ορισμοί και Χαρακτηριστικά του Έξυπνου Τουρισμού και των Έξυπνων Τουριστικών Προορισμών	10
1.6 Σημαντικότητα της έρευνας	11
1.7 Ερευνητικός Σκοπός-Στόχοι και ερωτήματα της έρευνας	12
2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση	13
2.1 Οι Αναδυόμενες Τάσεις στον Προσβάσιμο Τουρισμό	13
2.2 Ιατρικό Μοντέλο Αναπηρίας και Κοινωνικό Μοντέλο Αναπηρίας	14
2.3 Διάκριση των Εννοιών «Εμποδιζόμενα Άτομα» και «Άτομα με Αναπηρία»	15
2.4 Ορισμός και Έννοιες της Προσβασιμότητας στον τουρισμό	15
2.4.1 Ο Ορισμός του Προσβάσιμου Τουρισμού και τα Χαρακτηριστικά του	16
2.4.2 Φυσική Προσβασιμότητα στον Τουρισμό	17
2.4.3 Ψηφιακή Προσβασιμότητα στον Τουρισμό	18
2.5 Οι Νέες Τεχνολογίες στον Προσβάσιμο Τουρισμό	19
2.6 Ο Προσβάσιμος Τουρισμός και η Συνεισφορά του στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals)	22
2.7 Εννοιολογική Προσέγγιση της Συμπερίληψης (Inclusion)	23
3. Νομικό Πλαίσιο - Ενδιαφερόμενα Μέρη Τουρισμού - Μοντέλο Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα	24
3.1 Διεθνές και Ευρωπαϊκό Νομικό Πλαίσιο	24
3.2 Εθνικό Νομικό Πλαίσιο	25
3.3 Οι Ενδιαφερόμενες Ομάδες και ο Ρόλος τους στην Προσβασιμότητα	26
3.4 Κοινωνικό Μοντέλο και Κράτος Πρόνοιας στην Ελλάδα	27
4. Τα Στάδια των Τουριστικών Εμπειριών – Προκλήσεις και Περιορισμοί -Ανάγκες- Παράγοντες ικανοποίησης των Εμποδιζόμενων Ατόμων- Μελέτες Περιπτώσεων- Πλήρως Ανεξάρτητοι Ταξιδιώτες	29
4.1 Τα Στάδια των Τουριστικών Εμπειριών	29
4.2 Οι Προκλήσεις και οι Περιορισμοί των Εμποδιζόμενων Ατόμων	30
4.3 Οι Διαφορετικές Ανάγκες των Εμποδιζόμενων Ατόμων	31
4.4 Παράγοντες ικανοποίησης των Εμποδιζόμενων Ατόμων από την Χρήση ΤΠΕ	32
4.5 Μελέτες Περιπτώσεων Εφαρμογής Τεχνολογιών Προσβάσιμου Τουρισμού	33
4.6 Πλήρως Ανεξάρτητοι Ταξιδιώτες Full Independent Travelers (FITs)	34
5. Μεθοδολογία	35
5.1 Σχεδιασμός έρευνας	35
5.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου	35
5.3 Τεχνικές Δειγματοληψίας	35
5.4 Συλλογή Δεδομένων	35

5.5 Ανάλυση Δεδομένων.....	36
5.6 Ηθικά ζητήματα:.....	36
5.7 Ευρήματα Ερωτηματολογίου.....	36
5.7.1. Αξιοπιστία και Εγκυρότητα	37
Αξιοπιστία	37
Εγκυρότητα	37
5.7.2 Στατιστικές Αναλύσεις Cronbach's alpha, ANOVA, T-test και Μέσου Όρου - Τυπικής Απόκλισης.....	38
Cronbach's Alpha.....	38
ANOVA Analysis of Variance	39
T-Test.....	40
Χρήση του Μέσου Όρου και της Τυπικής Απόκλισης σε Ερωτηματολόγια	41
Μέσος Όρος Mean:.....	41
Τυπική Απόκλιση Standard Deviation:.....	42
5.7.3 Πίνακας Συχνοτήτων Ερωτηματολογίου Μέσου Όρου (Mean) και Τυπικής Απόκλισης (Standard Deviation)	42
5.7.3.1 Δημογραφικά Στοιχεία.....	42
5.7.3.2 Λοιπές Πληροφορίες.....	44
5.7.3.3 Φάση Προγραμματισμού Ταξιδιού	49
5.7.3.4 Φάση Κατανάλωσης Ταξιδιωτικών Αγαθών και Υπηρεσιών.....	60
5.7.3.5 Φάση Ανατροφοδότησης Ταξιδιωτικών Εμπειριών	68
5.7.3.6 Πληροφορίες Γενικού Περιεχομένου	74
6. Αξιολόγηση Ευρημάτων Ερωτηματολογίου	90
7. Διατύπωση προτάσεων.....	93
7.1 Επιπτώσεις για τη θεωρία και την πράξη του Προσβάσιμου Τουρισμού.....	93
7.2 Συστάσεις για την Ενίσχυση του Προσβάσιμου Τουρισμού.	94
8. Συμπεράσματα	96
8.1 Μελλοντικές κατευθύνσεις έρευνας.	96
8.2 Σκέψεις για το μέλλον του προσβάσιμου τουρισμού στην ψηφιακή εποχή.	97
8.3 Υπάρχοντα εργαλεία που βελτιώνουν την προσβασιμότητα στα ταξίδια:.....	97
8.3.1. Εργαλεία πλοήγησης και χαρτογράφησης:	97
8.3.2. Βοηθητικές εφαρμογές ταξιδιού:	98
8.3.3. Εργαλεία επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο:	98
8.3.4. Πλατφόρμες κρατήσεων και προγραμματισμού:.....	98
8.3.5. Τοπικές υποστηρικτικές τεχνολογίες:.....	98
8.3.6. Βοηθοί με φωνητικό έλεγχο:	98
8.3.7. Καινοτομίες στις μεταφορές:.....	98
8.4 Προβλήματα που ανακύπτουν από την χρήση της τεχνολογίας	99
Βιβλιογραφία	99

Ακρωνύμια

Artificial Intelligent (AI)

Committee on the Elimination of Racial Discrimination (CERD)

European Network for Accessible Tourism (ENAT)

Fully Independent Traveler's (FITs)

International Organization for Standardization (ISO)

Near Field Communication (NFC)

Radio Frequency Identification (RFID)

Sustainable Development Goals (SDGs)

Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ)

Διαδίκτυο των Πραγμάτων (ΔτΠ)

Εικονική Πραγματικότητα (ΕΠ)

Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ)

Επαυξημένη Πραγματικότητα (ΕΠ)

Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ)

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ)

Τεχνητή Νοημοσύνη (ΤΝ)

Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

Περίληψη

Ο τουρισμός συνιστά ένα ταχέως αναπτυσσόμενο οικονομικό, κοινωνικό και πολιτιστικό φαινόμενο, το οποίο δημιουργεί συνθήκες απόλαυσης, αναψυχής και ευεξίας για το σύνολο της κοινωνίας. Ο προσβάσιμος τουρισμός, ως ένα αναδυόμενο πεδίο του τουριστικού τομέα με παγκόσμια αλλά και εγχώρια απήχηση, σχετίζεται με την τουριστική δραστηριότητα όλων των ατόμων που αντιμετωπίζουν εμπόδια. Καθοριστικό ρόλο στην ραγδαία ανάπτυξη του τουρισμού έχει η συνεισφορά της τεχνολογίας. Η αυξανόμενη χρήση των αναδυόμενων τεχνολογιών οδήγησαν τις υπηρεσίες τουρισμού στον ψηφιακό μετασχηματισμό, με αποτέλεσμα να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών και να τις προσαρμόσουν στις ανάγκες των πελατών τους. Παρά τις συνολικές βελτιώσεις, τα εμποδιζόμενα άτομα συνεχίζουν να συναντούν προκλήσεις εξαιτίας, προκαταλήψεων, άνισης μεταχείρισης και ανεπαρκούς πρόσβασης. Η ενίσχυση της προσβασιμότητας, τόσο στον φυσικό όσο και στον ψηφιακό χώρο, στους τουριστικούς προορισμούς, αποτελεί θεμέλιο για τη διασφάλιση δίκαιων συνθηκών και ίσων δικαιωμάτων για όλα τα άτομα, ανεξαρτήτως της ύπαρξης ή μη περιορισμών στην υγεία τους.

Επιδιώκοντας να αναδειχθούν οι περιορισμοί και οι προκλήσεις για τα εμποδιζόμενα άτομα, πραγματοποιήθηκε έρευνα από τις 11/12/2024 έως 11/01/2025 με ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο και χρησιμοποιήθηκε ποσοτική ανάλυση για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν:

A) Μερική ικανοποίηση των εμποδιζόμενων ατόμων από την προσβασιμότητα στα τεχνολογικά εργαλεία και στις νέες καινοτόμες τεχνολογίες που παρέχονται από τις επιχειρήσεις τουρισμού.

B) Έλλειψη ενσωμάτωσης πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο από τα τεχνολογικά εργαλεία η οποία δεν επιτρέπει την αυτονομία στα εμποδιζόμενα άτομα, καθώς δεν γνωρίζουν εάν πληρούνται οι απαιτήσεις φυσικής και ψηφιακής προσβασιμότητας στα ενδιαφερόμενα μέρη επισκεψιμότητας.

Γ) Έλλειψη ενός καθολικού μοντέλου τεχνολογικής προσβασιμότητας εξατομικευμένο στις ανάγκες των εμποδιζόμενων ατόμων.

Δ) Επιδιωκόμενες βελτιώσεις στα τεχνολογικά εργαλεία με νέες καινοτόμες τεχνολογίες π.χ. τεχνητή νοημοσύνη, επικοινωνία με Chatbot και υιοθέτηση εικονικής πραγματικότητας.

Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης εμπλουτίζουν την υπάρχουσα βιβλιογραφία, προσφέροντας τεκμηριωμένα συμπεράσματα σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό στην Ελλάδα και τον ρόλο των νέων τεχνολογιών στη διαμόρφωση συμπεριληπτικών ταξιδιωτικών εμπειριών. Επιπλέον, παρέχουν στις τουριστικές επιχειρήσεις και τους φορείς χάραξης πολιτικής κρίσιμες πληροφορίες σχετικά με τη σημασία της ανάπτυξης ενός ψηφιακού οικοσυστήματος, το οποίο θα διασφαλίζει την καθολική προσβασιμότητα. Ένα τέτοιο περιβάλλον συμβάλλει στη δημιουργία προορισμών που είναι ταυτόχρονα προσιτοί και ανταγωνιστικοί. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι οι ομάδες προσφοράς στον τουρισμό να αντιληφθούν ότι η πληροφορία πρέπει να είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη καθ' όλη τη διαδικασία της τουριστικής εμπειρίας, όχι μόνο ως κανάλι επικοινωνίας και μάρκετινγκ, αλλά και ως πομπός εμπειριών.

Λέξεις-Κλειδιά

Προσβάσιμος Τουρισμός, Εμποδιζόμενα Άτομα, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, Συμπερίληψη.

Abstract

Tourism represents a rapidly growing economic, social, and cultural phenomenon that creates conditions for enjoyment, recreation, and well-being for society as a whole. Accessible tourism, as an emerging field within the tourism sector with both global and domestic resonance, is linked to the tourism activities of all individuals who face barriers.

Technology has played a decisive role in the rapid development of tourism. The increasing use of emerging technologies has driven tourism services toward a digital transformation, thereby enhancing service quality and adapting them to the needs of their customers. Despite these overall improvements, people facing barriers continue to encounter challenges due to prejudice, unequal treatment, and inadequate access. Enhancing accessibility—both in the physical and digital realms—at tourism destinations is fundamental for ensuring fair conditions and equal rights for all individuals, regardless of whether they experience health limitations or not.

In an effort to highlight the restrictions and challenges for people facing barriers, a study was conducted from December 11, 2024, to January 11, 2025, using an online questionnaire, with quantitative analysis employed to present the results. The findings indicate:

- A) Partial satisfaction among people facing barriers regarding the accessibility of technological tools and the new innovative technologies provided by tourism businesses.
- B) A lack of real-time information integration in the technological tools, which does not allow for the autonomy of people facing barriers, as they are unaware whether the physical and digital accessibility requirements are being met at the relevant tourism sites.
- C) The absence of a universal model of technological accessibility tailored to the needs of people facing barriers.
- D) Planned enhancements to technological tools through the incorporation of new innovative technologies, such as artificial intelligence, chatbot communication, and the adoption of virtual reality.

The findings of this study enrich the existing literature by offering well-supported conclusions regarding accessible tourism in Greece and the role of new technologies in forming inclusive travel experiences. Moreover, they provide critical information for tourism businesses and policymakers regarding the importance of developing a digital ecosystem that guarantees universal accessibility. Such an environment contributes to the creation of destinations that are both accessible and competitive. A necessary prerequisite for achieving this objective is for tourism providers to understand that information must be available and accessible throughout the entire tourism experience—not merely as a communication and marketing channel, but also as a messenger of experiences.

Keywords

Accessible Tourism, Individuals with Disabilities, Information & Communication Technologies, Inclusion.

1. Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγικές πληροφορίες

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας εκτιμάται ότι 1,3 δισεκατομμύρια άνθρωποι, ή το 16% του παγκόσμιου πληθυσμού αντιμετωπίζουν κάποια μορφή αναπηρίας σήμερα, ενώ σχεδόν όλοι θα βιώσουν προσωρινά ή μόνιμα κάποια μορφή αναπηρίας κατά τη διάρκεια της ζωής τους. Αν προσθέσουμε τα άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών, τα οποία αποτελούν την πιο γρήγορα αναπτυσσόμενη δημογραφική ομάδα και συχνά συσχετίζονται με αναπηρίες, όπως απώλεια ακοής ή όρασης, μειωμένη κινητικότητα και γνωστικές διαταραχές, το ποσοστό φθάνει στο 25% του παγκόσμιου πληθυσμού (INSETE, 2023). Αναφορικά με τα ταξίδια τους, η Paramichail (2024) σε έρευνα της για λογαριασμό του European Network for Accessible Tourism (ENAT) αναφέρει ότι από τις παγκόσμιες αφίξεις, 1 στα 5 άτομα έχουν συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης όταν ταξιδεύουν. Επιπλέον, τουλάχιστον 257 εκατομμύρια τουρίστες παγκοσμίως αναζητούν προσβασιμότητα στους βασικούς τομείς του τουριστικού προϊόντος, όπως: α) στις μεταφορές, β) στη διαμονή, γ) στα αξιοθέατα, δ) στην παροχή υπηρεσιών και ε) στην πρόσβαση σε κατάλληλα διαμορφωμένες πληροφορίες για προσβάσιμους προορισμούς. Στην ίδια έρευνα η Paramichail (2024) σημειώνει ότι: α) για κάθε εμποδιζόμενο άτομο αντιστοιχούν 1,9 συνοδοί, β) τα εμποδιζόμενα άτομα διανυκτερεύουν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, γ) ξοδεύουν περισσότερα, δ) επαναλαμβάνουν τις επισκέψεις τους και πραγματοποιούν ταξίδια καθόλη την διάρκεια του έτους.

Ο προσβάσιμος τουρισμός θέτει σε προτεραιότητα τον ταξιδιώτη και τις ιδιαίτερες ανάγκες του. Οι Buhalis et al. (2012) υπογραμμίζουν ότι ο προσβάσιμος τουρισμός αναπτύσσεται σε πολυάριθμους τομείς και πρακτικές του τουριστικού κλάδου, τόσο λόγω της εγγενούς σημασίας του ως ζητήματος ανθρωπίνων δικαιωμάτων όσο και λόγω της αυξανόμενης θεωρητικής και πρακτικής αναγνώρισής του, η οποία στηρίζεται στο τρίπτυχο «περιβάλλον-κοινωνία-οικονομία», ιδιαίτερα σε περιόδους οικονομικής ύφεσης. Παράλληλα, οι Rucci & Porto (2022) εστιάζουν στη στρατηγική σπουδαιότητα του

προσβάσιμου τουρισμού τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους τουριστικούς προορισμούς, αναδεικνύοντας ότι η ενσωμάτωσή του μπορεί να προσφέρει καίρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Επιπλέον, οι Stankova et al. (2021) τονίζουν όχι μόνο τα οικονομικά οφέλη που απορρέουν από τη διεύρυνση της δυνητικής τουριστικής αγοράς και την επέκταση της τουριστικής περιόδου, αλλά και στην κοινωνική ευθύνη των εμπλεκόμενων φορέων να ενισχύσουν την προσβασιμότητα στον τουρισμό. Ειδικότερα, αναδεικνύουν τη συμβολή του τουριστικού τομέα στην προώθηση της κοινωνικής συνοχής και της ισότητας.

1.2 Τουρισμός

Στη μεταπολεμική περίοδο, ο τουρισμός αναδύθηκε ως ένα ισχυρό κοινωνικό φαινόμενο, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην οικονομική ανάπτυξη πολλών κρατών παγκοσμίως. Σταδιακά, με την έντονη ανάπτυξη του φαινομένου, το ενδιαφέρον των ερευνητών αρχίζει να στρέφεται και σε άλλες διαστάσεις, πέραν των οικονομικών. Έτσι, δημιουργείται ένα αντικείμενο μελέτης σε όλες σχεδόν τις κοινωνικές επιστήμες (Μοίρα, 2022).

Οι ορισμοί που δόθηκαν στο φαινόμενο του τουρισμού ποικίλουν, καθώς κάθε προσέγγιση επιχειρεί να προσδιορίσει τόσο το εννοιολογικό όσο και το λειτουργικό περιεχόμενό του. Ο Gilbert (1990), εστιάζοντας στη δυσκολία του ορισμού, αναφέρει ότι αυτή έγκειται στο γεγονός ότι ο τουρισμός συνίσταται σε ένα ευρύ φάσμα ανθρώπινων δραστηριοτήτων, στις οποίες εμπλέκονται πολλά αγαθά και υπηρεσίες. Ως αποτέλεσμα των πολυάριθμων προσεγγίσεων, το 1998 ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO) κατέληξε σε έναν κοινώς αποδεκτό ορισμό, δηλώνοντας ότι: «Ο τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε μέρη εκτός του συνήθους περιβάλλοντός τους για όχι περισσότερο από ένα συνεχές έτος για ψυχαγωγικούς, επιχειρηματικούς και άλλους σκοπούς» (UNWTO, 2008). Οι Mill & Morrison (1992, p.9) προσέγγισαν τον ορισμό αναλύοντας τις φάσεις της ταξιδιωτικής εμπειρίας ορίζοντας ότι «ο τουρισμός είναι μια δραστηριότητα που αναπτύσσεται όταν οι τουρίστες ταξιδεύουν και περιλαμβάνει οτιδήποτε σχετίζεται με την προετοιμασία και την πραγματοποίηση του ταξιδιού, την παραμονή, την επιστροφή και τις αναμνήσεις που διαμορφώνονται μετά από αυτό». Οι ορισμοί που υιοθετούνται περιλαμβάνουν μια σειρά από δραστηριότητες όπως την προσμονή για το ταξίδι, τον προγραμματισμό, την μετακίνηση, την αναψυχή και τις εμπειρίες.

Ο Cohen (2010), ερευνώντας τις συνθήκες προσμονής για το ταξίδι, αναφέρθηκε στους κοινωνιολογικούς και ψυχολογικούς παράγοντες που συμμετέχουν και επιδρούν σε αυτή τη διαδικασία. Παράλληλα, ο Chuang (2023), αναφερόμενος στον προγραμματισμό του ταξιδιού, ανέδειξε την συνεισφορά της τεχνολογίας και των πληροφορικών συστημάτων ως κρίσιμους παράγοντες σε αυτό το στάδιο. Ενώ, ο Μυλωνόπουλος (2021) αναφερόμενος στα χαρακτηριστικά της μετακίνησης σημειώνει ότι αυτή ενσωματώνει τέσσερα στοιχεία, ώστε να χαρακτηριστεί τουριστική: α) Την μετακίνηση από τον τόπο προέλευσης στον τόπο προορισμού, β) Την ελεύθερη επιλογή, γ) Τον ελεύθερο χρόνο, και δ) Την αναψυχή. Τέλος, οι Pearce & Packer (2013), εστιάζοντας στην ψυχαγωγία και τις εμπειρίες μετά το ταξίδι, αναδεικνύουν τον ρόλο των μεταταξιδιωτικών αναμνήσεων στη διαμόρφωση μελλοντικών ταξιδιωτικών συμπεριφορών.

Η κατανόηση αυτών των στοιχείων από τους φορείς του τουρισμού είναι η βάση για τη δημιουργία ενός συμπεριληπτικού τουρισμού, με θετικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνέπειες. Ομοίως, είναι σημαντικό όπως αναφέρει η Μοίρα (2022), οι εμπλεκόμενες ομάδες στον τουρισμό να γνωρίζουν τα κίνητρα των ταξιδιωτών, ώστε να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους στις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις τους. Αυτό θα τους επιτρέψει να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις συμπεριφορές των ταξιδιωτών τους.

1.3 Η Σημασία του Προσβάσιμου Ψηφιακού Περιβάλλοντος στον Τουρισμό

Η προσβασιμότητα σε δομημένα και ψηφιακά περιβάλλοντα, μέσω σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), αποτελεί παράγοντα προώθησης ίσων δικαιωμάτων και προαπαιτούμενο για την πλήρη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στον τουρισμό (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021). Η έννοια της προσβασιμότητας στον τουρισμό επικεντρώνεται στον ταξιδιώτη, αντανakλώντας τη μετατόπιση της προσέγγισης από την απλή παροχή υπηρεσιών στην κατανόηση των αναγκών, των κινήτρων, των περιορισμών και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι τουρίστες. Η ανάλυση της συνεισφοράς των ΤΠΕ στις διάφορες φάσεις του ταξιδιού των ατόμων με αναπηρία είναι ιδιαίτερος κρίσιμη, καθώς προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τους παρόχους όσο και για τους καταναλωτές τουριστικών υπηρεσιών (Darcy & Buhalis, 2011).

Παρά τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά εμπόδια που πρέπει να παρακαμφθούν. Ένα από αυτά είναι η έλλειψη προσβάσιμων και αξιόπιστων πληροφοριών για προσβάσιμους προορισμούς και υπηρεσίες, γεγονός που

συχνά αποθαρρύνει τα άτομα με αναπηρία από το να αξιοποιήσουν πλήρως τις τουριστικές δυνατότητες που τους παρέχουν οι νέες τεχνολογίες. Εργαλεία όπως οι αναγνώστες οθόνης, οι φωνητικές εντολές και οι φιλικές προς τον χρήστη διεπαφές προωθούν την ισότιμη πρόσβαση στις ταξιδιωτικές εμπειρίες (McKercher & Darcy, 2018). Ωστόσο, η ανεπαρκής εφαρμογή αυτών των τεχνολογιών συχνά περιορίζει τη δυνατότητα των ατόμων με αναπηρία να πλοηγηθούν αποτελεσματικά στο ψηφιακό περιβάλλον τουριστικών παρόχων και προορισμών. Όπως σημειώνουν οι Theofanous et al. (2024), η έλλειψη ψηφιακής προσβασιμότητας όχι μόνο περιορίζει τη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία, αλλά μπορεί να προκαλέσει και απώλεια εν δυνάμει πελατών στον τουριστικό τομέα. Αυτό επηρεάζει αρνητικά τόσο την ενσωμάτωση όσο και την ανταγωνιστικότητα της βιομηχανίας τουρισμού, για αυτή την ομάδα ταξιδιωτών. Καθίσταται, επομένως, σαφές ότι η ενίσχυση της ψηφιακής προσβασιμότητας δεν αποτελεί μόνο ηθική επιταγή, αλλά και μια στρατηγική προτεραιότητας για τη δημιουργία ενός πιο συμπεριληπτικού τουριστικού περιβάλλοντος, με τα οφέλη να είναι αμοιβαία τόσο για τους παρόχους, όσο και για τους ταξιδιώτες.

1.4 Ο Ρόλος των Νέων Τεχνολογιών στον Τουρισμό

Τα χαρακτηριστικά της βιομηχανίας του τουρισμού καθιστούν αναγκαία την υιοθέτηση ΤΠΕ. Ειδικότερα, όπως αναφέρει η Μοίρα (2022), η συνεισφορά των ΤΠΕ συνίσταται:

- **Στην γεφύρωση του χάσματος της γεωγραφικής απόστασης μεταξύ προσφοράς και ζήτησης.** Οι τουρίστες βρίσκονται σε διαφορετικά γεωγραφικά μήκη και πλάτη, ενώ οι συναλλαγές λαμβάνουν χώρα σε διαφορετικές ώρες. Επομένως, η ύπαρξη ΤΠΕ συγχρονίζει την προσφορά των τουριστικών υπηρεσιών με την διεθνή τουριστική ζήτηση.
- **Στην προβολή της άυλης φύσης του τουριστικού προϊόντος.** Το τουριστικό προϊόν αποτελεί ένα άυλο μίγμα αγαθών και υπηρεσιών και δεν μπορεί να «δοκιμαστεί» ή να «αξιολογηθεί» πριν την κατανάλωση του. Η χρήση των νέων τεχνολογιών και της Επαυξημένης Πραγματικότητας προβάλλει το προϊόν, διευκολύνοντας την διαδικασία επιλογής του.
- **Στην συνεχή αναγκαιότητα της ορθής, αποδοτικής και συνεχούς συνεργασίας, συντονισμού και επικοινωνίας μεταξύ των λειτουργιών της τουριστικής επιχείρησης.** Η χρήση των ΤΠΕ βοηθά στον συντονισμό μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης, συμβάλλοντας στην εύρυθμη λειτουργία της.
- **Στην προστασία της απαξίωσης του τουριστικού προϊόντος.** Τα ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης και κράτησης δωματίων επιτρέπουν την σωστή διαχείριση των προϊόντων, αποτρέποντας την απαξίωση τους.

- **Στην δημιουργία άμεσης, έγκυρης, λεπτομερής και ποιοτικής πληροφόρησης.** Η χρήση ΤΠΕ επιτρέπει την καταγραφή και αξιοποίηση δεδομένων σχετικά με δυνητικούς τουρίστες, αποτελώντας στοιχείο ανταγωνιστικότητας για τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Επομένως, τα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας καθιστούν αναγκαία την υιοθέτηση ΤΠΕ στις υπηρεσίες τους, για όλους τους παραπάνω παράγοντες.

1.5 Ορισμοί και Χαρακτηριστικά του Έξυπνου Τουρισμού και των Έξυπνων Τουριστικών Προορισμών

Ο έξυπνος τουρισμός και οι έξυπνοι τουριστικοί προορισμοί αντιπροσωπεύουν καινοτόμες προσεγγίσεις στη διαχείριση και προώθηση τουριστικών εμπειριών, βασισμένες στην αξιοποίηση των ΤΠΕ. Ο έξυπνος τουρισμός αποτελεί μια αναδυόμενη έννοια στην τουριστική βιομηχανία, η οποία χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ και τα δεδομένα (Data), μετατρέποντας τα σε προτάσεις αξίας και βελτιώνοντας τη συνολική ταξιδιωτική εμπειρία. Εφαρμογές όπως, το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (ΔτΠ), η ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων (RFID, Radio Frequency Identification), η τεχνολογία κοντινού πεδίου (NFC, Near Field Communication), δημιουργούν μια απρόσκοπτη και εξατομικευμένη εμπειρία, διευκολύνοντας παράλληλα την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων του προορισμού (Gretzel et al. 2015). Οι Lansdale et al. (2019) επισημαίνουν ότι ένας έξυπνος προορισμός, βασισμένος σε υποδομές με τεχνολογίες αιχμής, προάγει τη βιώσιμη ανάπτυξη, τη διαδραστική συμμετοχή του επισκέπτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων του. Παράλληλα, οι Boes et al. (2016), αναλύοντας τα χαρακτηριστικά των έξυπνων τουριστικών προορισμών, επικεντρώθηκαν στην χρήση καινοτόμων εφαρμογών των ΤΠΕ, όπως τα μεγάλα δεδομένα (Big Data) και το υπολογιστικό νέφος (Cloud Computing). Συγκεκριμένα, υποστηρίζουν ότι αυτές οι τεχνολογίες επιτρέπουν στους προορισμούς να προσαρμόζονται δυναμικά στις ανάγκες των τουριστών, βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών και προσφέροντας προσαρμοσμένες προτάσεις στους επισκέπτες τους. Αυτές οι διαδραστικές αυτές τεχνολογίες συμβάλλουν επίσης στη βιωσιμότητα των προορισμών μέσω της διασύνδεσης ανθρώπων, τεχνολογίας και περιβάλλοντος, ενισχύοντας την ικανοποίηση των επισκεπτών και την αποδοτικότητα των προορισμών (Pannee Suanpang & Pattanaphong Pothipassa, 2024).

Οι πάροχοι του τουρισμού αντιλαμβανόμενοι τα οφέλη των καινοτόμων ΤΠΕ, όπως επισημαίνουν οι Hwang et al. (2015), σε συνεργασία με τις κυβερνήσεις των χωρών τους - ιδίως στην περίπτωση των Ασιατικών χωρών-, δημιουργούν κατάλληλες συνθήκες μέσω

χρηματοδοτήσεων, για την προώθηση και εδραίωση πρακτικών έξυπνου τουρισμού στους προορισμούς. Από την πλευρά της τεχνολογίας οι Darcy & Dickson (2009), αναλύοντας τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών στον τουρισμό, αναφέρονται στον έξυπνο τουρισμό και προσθέτουν τις σημαντικές δυνατότητες που προσφέρει στην προσβασιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Συγκεκριμένα, αναφέρουν ότι η ανάπτυξη οικοσυστημάτων έξυπνου τουρισμού όπως εφαρμογές, υπηρεσίες μετάφρασης σε πραγματικό χρόνο και συμβατές βοηθητικές συσκευές μπορούν να βοηθήσουν να ξεπεραστούν πολλά φυσικά και πληροφοριακά εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία. Οι Lin et al. (2022) επισημαίνουν ότι οι ΤΠΕ προσφέρουν σημαντική υποστήριξη στα άτομα αυτά, επιτρέποντας ταυτόχρονα στους προορισμούς να γίνουν περισσότερο περιεκτικοί και ανταγωνιστικοί. Προσθέτοντας ότι, η χρήση έξυπνων τεχνολογιών, όπως εφαρμογές για κινητά, η εικονική πραγματικότητα και το ΔτΠ, συμβάλλει στη βελτίωση της προσβασιμότητας στον τουρισμό. Με αποτέλεσμα όπως αναφέρουν οι Natalia et al. (2019) οι τουριστικοί προορισμοί να γίνονται πιο αποτελεσματικοί και ανταγωνιστικοί, ενισχύοντας την οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική ισότητα μέσω των ευκαιριών απασχόλησης και βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής τόσο των κατοίκων τους όσο και των επισκεπτών τους. Τέλος, οι Michoroulou et al. (2015), υπογραμμίζουν τη σημασία της εφαρμογής των αρχών ενός «καθολικού σχεδιασμού», ο οποίος θα επιτρέψει στους έξυπνους προορισμούς να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τις ανάγκες όλων των επισκεπτών, προάγοντας τη συμπερίληψη και την ισότιμη συμμετοχή τους στον τουρισμό.

1.6 Σημαντικότητα της έρευνας

Η πλειοψηφία των μελετών εστιάζει στη βελτίωση της φυσικής προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία, όπως η τροποποίηση των υποδομών ώστε να φιλοξενούν αναπηρικά αμαξίδια και την παροχή προσβάσιμων δημόσιων και ιδιωτικών χώρων (Smith & Brown, 2020). Αντίθετα, η έρευνα που αφορά την ψηφιακή προσβασιμότητα, δηλαδή τη δημιουργία ιστοσελίδων, εφαρμογών για κινητές συσκευές και διαδικτυακών πλατφορμών κρατήσεων που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, παραμένει περιορισμένη (Othman & Mutawaa, 2023). Το συγκεκριμένο ερευνητικό κενό είναι ιδιαίτερα ανησυχητικό, δεδομένου του κρίσιμου ρόλου των ΤΠΕ στην υποστήριξη των εμποδιζόμενων ατόμων σε όλο το φάσμα των ταξιδιωτικών εμπειριών από τον προγραμματισμό και τις κρατήσεις έως την κοινοποίηση εμπειριών και τη διαχείριση των ταξιδιών μέσω διαδικτύου. Υπό αυτό το πρίσμα, η παρούσα έρευνα εστιάζει στους περιορισμούς της ψηφιακής προσβασιμότητας και στον βαθμό στον οποίο τα υφιστάμενα τεχνολογικά

εργαλεία ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των εμποδιζόμενων ατόμων, συμβάλλοντας στη δημιουργία προσβάσιμων και συμπεριληπτικών τουριστικών εμπειριών. Η καινοτομία που εισάγει η παρούσα έρευνα έγκειται στο ότι δεν εντοπίζεται καμία άλλη πρόσφατη μελέτη που να εστιάζει στην συμβολή των τεχνολογικών εργαλείων στις φάσεις της ταξιδιωτικής εμπειρίας των εμποδιζόμενων ατόμων στην Ελληνική επικράτεια.

1.7 Ερευνητικός Σκοπός-Στόχοι και ερωτήματα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα έχει δύο βασικούς σκοπούς. Πρώτον, να διερευνήσει τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των εμποδιζόμενων ατόμων σχετικά με το περιβάλλον και τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ για την δημιουργία προσβάσιμων τουριστικών εμπειριών. Δεύτερον, να αξιολογήσει το επίπεδο ικανοποίησης των εμποδιζόμενων ατόμων στην προσπάθειά τους να ταξιδέψουν ως πλήρως ανεξάρτητοι ταξιδιώτες (FITs, Fully Independent Traveller's).

Στόχος της έρευνας αποτελεί η εξαγωγή πολύτιμων πληροφοριών για την αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων με τα εργαλεία τεχνολογίας ως μέσο ανάδειξης των ωφελειών του προσβάσιμου τουρισμού για όλες τις εμπλεκόμενες ομάδες. Συγκεκριμένα, οι επιδιωκόμενοι στόχοι της έρευνας είναι:

A) Να αποκαλύψει πολύτιμες πληροφορίες για τους περιορισμούς που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα σε κάθε στάδιο της ταξιδιωτικής τους εμπειρίας, από τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων.

B) Να προσφέρει στους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών κρίσιμες πληροφορίες για τις ανάγκες των εμποδιζόμενων ατόμων.

Γ) Να ενισχύσει την αυτοπεποίθηση των εμποδιζόμενων ατόμων για τη χρήση ΤΠΕ μέσω βελτιωμένων προτάσεων και τεχνολογικών λύσεων που θα προταθούν από τους ίδιους.

Προς επίρρωση των επιδιωκόμενων στόχων, η εργασία επικεντρώνεται στα ακόλουθα Ερευνητικά Ερωτήματα:

1. Ποιες είναι οι βασικές προκλήσεις και περιορισμοί στην προσβασιμότητα των εργαλείων τεχνολογίας που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα στα ταξίδια τους;
2. Σε ποιο βαθμό οι διαθέσιμες ψηφιακές πληροφορίες καλύπτουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των εμποδιζόμενων ατόμων;

3. Ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των εμποδιζόμενων ατόμων από τη χρήση των εργαλείων τεχνολογίας σε κάθε φάση της ταξιδιωτικής εμπειρίας (προγραμματισμός ταξιδιού, κατανάλωση τουριστικών αγαθών, ανατροφοδότηση τουριστικών εμπειριών);
4. Ποιες είναι οι απαραίτητες βελτιώσεις στις τεχνολογικές υπηρεσίες και υποδομές ώστε να διευκολυνθεί η πλήρης συμμετοχή των εμποδιζόμενων ατόμων στον τουρισμό;

2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση

2.1 Οι Αναδυόμενες Τάσεις στον Προσβάσιμο Τουρισμό

Σύμφωνα με τους Gillovic & McIntosh (2020), οι αναδυόμενες τάσεις στον τουριστικό τομέα καταδεικνύουν την αυξανόμενη σημασία του προσβάσιμου τουρισμού, τόσο ως κοινωνική αναγκαιότητα όσο και ως οικονομική ευκαιρία για τους προορισμούς. Οι ερευνητές αναδεικνύουν βασικές τάσεις που διαμορφώνουν το πεδίο του προσβάσιμου τουρισμού, όπως:

- **Αυξανόμενη ζήτηση για προσβάσιμο τουρισμό:** Η αναγνώριση της ανάγκης για την εξυπηρέτηση ταξιδιωτών με αναπηρία έχει οδηγήσει σε σημαντική αύξηση της ζήτησης για τουριστικές υπηρεσίες και υποδομές που διασφαλίζουν την καθολική προσβασιμότητα. Οι επιχειρήσεις και οι τουριστικοί φορείς καλούνται να ανταποκριθούν σε αυτή την ανάγκη, προσαρμόζοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ενισχύοντας τη συμπερίληψη στον τουρισμό.
- **Τεχνολογικές καινοτομίες:** Η αξιοποίηση της τεχνολογίας έχει καταστεί καταλυτικός παράγοντας στη βελτίωση της τουριστικής εμπειρίας για άτομα με αναπηρία. Εργαλεία όπως οι διαδικτυακοί χάρτες προσβασιμότητας, οι εφαρμογές πλοήγησης και οι εικονικές περιηγήσεις μέσω εικονικής πραγματικότητας συμβάλλουν στην άρση των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι ταξιδιώτες, διευκολύνοντας τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του ταξιδιού τους.
- **Αειφορία και συμμετοχικότητα:** Η σύγχρονη τουριστική ανάπτυξη εστιάζει στην ενσωμάτωση των αρχών της αειφορίας και της κοινωνικής συμμετοχικότητας. Η διαμόρφωση ενός τουριστικού προϊόντος που είναι προσβάσιμο σε όλα τα κοινωνικά στρώματα αποτελεί βασικό στόχο της βιώσιμης τουριστικής πολιτικής. Η δημιουργία ενός δίκαιου και συμπεριληπτικού τουριστικού μοντέλου συμβάλλει στη μείωση των αποκλεισμών και στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

- **Πολιτικές και θεσμικό πλαίσιο:** Οι κυβερνήσεις και οι τουριστικοί οργανισμοί ενισχύουν τη θεσμική θωράκιση της προσβασιμότητας, υιοθετώντας πολιτικές που ενσωματώνουν κριτήρια καθολικού σχεδιασμού και διαμορφώνοντας ρυθμιστικά πλαίσια που διασφαλίζουν την ισότιμη συμμετοχή όλων των ταξιδιωτών στον τουρισμό. Η ένταξη της προσβασιμότητας στον στρατηγικό σχεδιασμό του τουριστικού κλάδου αναδεικνύεται ως κρίσιμος παράγοντας για τη δημιουργία ενός πιο συμπεριληπτικού και ανταγωνιστικού τουριστικού προϊόντος.

Η κατανόηση και η υιοθέτηση αυτών των τάσεων από τους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας είναι κρίσιμη για τη διαμόρφωση ενός βιώσιμου και δίκαιου τουριστικού μοντέλου, το οποίο θα ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες απαιτήσεις της κοινωνίας και στις σύγχρονες προδιαγραφές της τουριστικής αγοράς.

2.2 Ιατρικό Μοντέλο Αναπηρίας και Κοινωνικό Μοντέλο Αναπηρίας

Η λέξη αναπηρία έχει τη ρίζα της στο ρήμα “πήρω” που σημαίνει “καθιστώ κάποιον μη ικανό, ατελή”. Επίσης, “Πήρωσις” είναι η έλλειψη αρτιότητας, δηλ. η μερική ή ολική έλλειψη μέλους, οργάνου ή λειτουργίας”. Το “πήρω” προέρχεται από το “πήμα” που είναι απαρέμφοτο του “πάσχειν” που σημαίνει πόνο, δυστυχία, πάθημα (Νάσκου-Περράκη, 2015). Η προσέγγιση της έννοιας της αναπηρίας είναι μια ιδιαίτερα σύνθετη προσπάθεια, καθώς αυτή προσεγγίζεται από τα δύο κυρίαρχα μοντέλα, το ιατρικό μοντέλο και το κοινωνικό μοντέλο, συνέπεια των δύο παραπάνω προσεγγίσεων είναι η διάχυση διάφορων ορισμών (Zoniou-Sideri & Vlachou, 2006 ; Στρογγυλός, 2015).

Το ιατρικό μοντέλο προσεγγίζει την αναπηρία μονοδιάστατα αναφέροντας ότι είναι αποτέλεσμα μίας παθολογίας, εξαιτίας κάποιου νοητικού, σωματικού, αισθητηριακού, ή ψυχικού προβλήματος, ανάγοντας την αναπηρία σύμφωνα με τις στερεότυπες αντιλήψεις (World Health Organization, 2001). Αντίθετα το κοινωνικό μοντέλο εστιάζει στην αλληλεπίδραση του ατόμου με το περιβάλλον του, το οποίο μπορεί είτε να διευκολύνει είτε να περιορίζει τη λειτουργικότητά του (Oliver , 2009 ; Στρογγυλός, 2015). Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ) το 2002, υιοθέτησε την έννοια της αναπηρίας επηρεαζόμενος από το κοινωνικό μοντέλο, αντιμετωπίζοντας την αναπηρία ως ένα σύνθετο και μεταβαλλόμενο φαινόμενο που οφείλεται στην αλληλεπίδραση των προσωπικών χαρακτηριστικών ενός ατόμου και των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο αυτό το άτομο ζει (Ε.Σ.Α.με.Α. , 2013, σ. 100). Ο Π.Ο.Υ προσπαθώντας να οριοθετήσει την αναπηρία αναφέρει ότι αποτελεί ένα σύνθετο και μεταβαλλόμενο

φαινόμενο, που οφείλεται κυρίως στην αλληλεπίδραση των προσωπικών χαρακτηριστικών ενός ατόμου και των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο το άτομο αυτό ζει. Επακόλουθο της αλληλεπίδρασης μεταξύ περιβάλλοντος και αναπηρίας καθίσταται η ανάγκη να εξεταστεί κατά πόσον το άτομο με αναπηρία μπορεί να λειτουργήσει σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον, και όχι σε κάποιο άλλο, λαμβάνοντας υπόψη τα βοηθήματα που του εξασφαλίζει το περιβάλλον αυτό κι όχι τα εμπόδια. Γίνεται σαφές ότι ο καθοριστικός ρόλος της σχέσης περιβάλλον με την αναπηρία είναι η προσβασιμότητα, μια και αυτή καθορίζει άμεσα την ποιότητα ζωής και κατ' επέκταση τα δικαιώματα των ΑΜΕΑ στον συγκεκριμένο χώρο.

2.3 Διάκριση των Εννοιών «Εμποδιζόμενα Άτομα» και «Άτομα με Αναπηρία»

Οι όροι «εμποδιζόμενα άτομα» και «άτομα με αναπηρία» χρησιμοποιούνται συχνά εναλλακτικά, αλλά μπορεί να έχουν διακριτές σημασίες. Τα άτομα με αναπηρία αναφέρονται σε άτομα που έχουν μακροχρόνιες σωματικές, πνευματικές, διανοητικές ή αισθητηριακές βλάβες, οι οποίες, όταν αλληλοεπιδρούν με διάφορα εμπόδια, ενδέχεται να παρεμποδίζουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους. Από την άλλη πλευρά, τα «εμποδιζόμενα άτομα» μπορούν να αναφέρονται σε άτομα που αντιμετωπίζουν εμπόδια, μόνιμα ή προσωρινά, στην πρόσβαση και τη συμμετοχή σε καθημερινές δραστηριότητες ή υπηρεσίες. Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι ηλικιωμένοι, τα μικρά παιδιά κάτω των 5 ετών, οι έγκυοι γυναίκες κ.α. Αυτά τα εμπόδια μπορεί να είναι περιβαλλοντικά, κοινωνικά ή τεχνολογικά και μπορεί να επηρεάσουν άτομα με ή χωρίς αναγνωρισμένη αναπηρία (United Nations, 2006 ; World Health Organisation, 2018). **Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας, ο όρος «εμποδιζόμενο άτομο» περιλαμβάνει κάθε άτομο του οποίου η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή στον τουρισμό και στις υπηρεσίες του, σε ισότιμη βάση με τους υπόλοιπους ταξιδιώτες, παρεμποδίζεται από τα εμπόδια στο φυσικό και τεχνολογικό περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται.**

2.4 Ορισμός και Έννοιες της Προσβασιμότητας στον τουρισμό

Η προσβασιμότητα (Accessibility) αναφέρεται στην έννοια της ισότητας στην πρόσβαση για όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως αναπηρίας ή περιορισμών, στις πληροφορίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες (Smith & Brown, 2020). Σύμφωνα με τον World Tourism Organization (2021), η προσβασιμότητα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της δικαιοσύνης

και της κοινωνικής ένταξης, καθώς αφορά τη δυνατότητα όλων των ατόμων να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις πτυχές της ζωής. Η προσβασιμότητα επιδιώκει να εξαλείψει τα φυσικά και κοινωνικά εμπόδια, τα οποία δεν σχετίζονται με τη λειτουργική ικανότητα ή δεξιότητα των ΑΜΕΑ και τα οποία ευρίσκονται πέρα από τη σφαίρα επιρροής τους (Νάσκου-Περράκη, 2015). Η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2018) ενσωματώνει στην δυνατότητα πρόσβασης όχι μόνο τη φυσική προσβασιμότητα αλλά και την ψηφιακή, περιγράφοντας πως οι τεχνολογίες (οι συσκευές υποβοήθησης, οι αναγνώστες οθόνης κ.α.), διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο για τα άτομα με αναπηρία. Η σημασία της διασφάλισης του προσβάσιμου τουρισμού έχει αναγνωριστεί από την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010–2020, η οποία τόνισε ότι η προσβασιμότητα είναι βασικό στοιχείο για την πλήρη κοινωνική ένταξη (Abbate et al., 2022). Οι Darcy & Dickson (2009) αναφέρονται στην κατανόηση της προσβασιμότητας στον τουρισμό και ειδικότερα στο μοντέλο της «προσέγγισης ολόκληρης ζωής». Το μοντέλο αυτό υποστηρίζει ότι το 30% του πληθυσμού αναμένεται να παρουσιάσει ανάγκες προσβασιμότητας σε κάποιο σημείο της ζωής του. Επομένως, η προσβασιμότητα πρέπει να είναι συνεχής και διαχρονική, καθώς οι ανάγκες προσβασιμότητας ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε στάδιο της ζωής. Το γεγονός αυτό υποδεικνύει την ανάγκη ανάπτυξης προηγμένων σχεδίων και πολιτικών που θα διασφαλίζουν την προσβασιμότητα στον τουρισμό. Αρκετοί ερευνητές υποστηρίζουν αυτήν την προσέγγιση ολόκληρης της ζωής, προσπαθώντας να ενσωματώσουν στις ΤΠΕ ιδιότητες ενός «καθολικού σχεδιασμού», παρέχοντας πιο περιεκτική πρόσβαση σε μια ευρύτερη ομάδα ανθρώπων (Darcy & Buhalis, 2011; Michopoulou et al., 2015; Qiao et al., 2022).

2.4.1 Ο Ορισμός του Προσβάσιμου Τουρισμού και τα Χαρακτηριστικά του

Ο προσβάσιμος τουρισμός αναφέρεται στη δημιουργία και τη διευκόλυνση ταξιδιωτικών εμπειριών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των ατόμων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με σωματικές, αισθητηριακές ή γνωστικές αναπηρίες. Σύμφωνα με τον ορισμό των Buhalis & Darcy, (2011, σ. 10–11)

«Ο προσβάσιμος τουρισμός είναι μια μορφή τουρισμού που περιλαμβάνει συνεργατικές διαδικασίες μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών, επιτρέποντας σε άτομα με απαιτήσεις προσβασιμότητας, όπως κινητικότητα, όραση, ακοή και γνωστικές διαστάσεις προσβασιμότητας, να λειτουργούν ανεξάρτητα, με ισότητα και αξιοπρέπεια μέσω της παροχής προϊόντων, υπηρεσιών και περιβαλλόντων που είναι σχεδιασμένα με καθολικό τρόπο. Αυτά περιλαμβάνουν άτομα με μόνιμες και προσωρινές αναπηρίες, ηλικιωμένους, υπέρβαρους, οικογένειες με μικρά παιδιά και

όσους εργάζονται σε ασφαλέστερα και κοινωνικά πιο βιώσιμα σχεδιασμένα περιβάλλοντα».

Ο ορισμός αυτός υιοθετεί μια προσέγγιση που καλύπτει ολόκληρο τον κύκλο ζωής, καθώς τα άτομα σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους ωφελούνται από την παροχή προσβασιμότητας στον τουρισμό. Από τα προαναφερθέντα διαπιστώνεται ότι ο προσβάσιμος τουρισμός απαιτεί συνεργατικές και πολύπλοκες διαδικασίες.

Το European Network for Accessible Tourism (2007), (ENAT, Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό) αναγνωρίζοντας την καθοριστική σημασία της προσβασιμότητας σημειώνει ότι η προσβασιμότητα στον τουρισμό θα πρέπει να ενσωματωθεί σε όλη την αλυσίδα του: από τις πληροφορίες, τις κρατήσεις, τις μεταφορές, την διαμονή, το φαγητό, τα αξιοθέατα, έως τις υπηρεσίες του. Επισημαίνει, μάλιστα, ότι η έλλειψη προσβασιμότητας ακόμη και σε έναν κρίκο, μπορεί έχει τεράστιο αντίκτυπο σε όλη την αλυσίδα. Ενώ, ο Αργυρόπουλος (2015) προσθέτει επίσης ότι, εάν η προσβασιμότητα θεωρηθεί ως μεμονωμένο τμήμα μιας διαδικασίας, θα προκύψουν αυξημένα κόστη ανάπτυξης και μια ασυνεπής εμπειρία για τον χρήστη. Επιπλέον, οι Lin et al (2022) επισημαίνουν ότι τα χαρακτηριστικά της αναπηρίας ωθούν τους τουριστικούς παρόχους να επανεξετάσουν την πρόσβαση και να δημιουργήσουν περιβάλλοντα που να υποστηρίζουν όλα τα άτομα. Για αυτό το λόγο, πρέπει να προταθεί από τις ενδιαφερόμενες ομάδες του τουρισμού ένα μοντέλο με χαρακτηριστικά τον «καθολικό σχεδιασμό» το οποίο να ενσωματώνει τις αρχές της ανεξαρτησίας, της ισότητας και της αξιοπρέπειας βοηθώντας στην κατανόηση της προσβασιμότητας για ένα ευρύ φάσμα ατόμων με αναπηρία (Michopoulou et al., 2015). Σύμφωνα με το UNWTO (2013), ο «καθολικός σχεδιασμός» ορίζεται ως ο σχεδιασμός προϊόντων, περιβαλλόντων, προγραμμάτων και υπηρεσιών που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους ανθρώπους, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, χωρίς την ανάγκη προσαρμογής ή ενός εξειδικευμένου σχεδιασμού.

2.4.2 Φυσική Προσβασιμότητα στον Τουρισμό

Οι Buhalis & Darcy (2011) σημειώνουν ότι η φυσική προσβασιμότητα στον τουρισμό αναφέρεται στην άρση των εμποδίων που παρεμποδίζουν τα άτομα με αναπηρία να συμμετέχουν πλήρως σε ταξιδιωτικές εμπειρίες. Αυτό περιλαμβάνει μια σειρά από χαρακτηριστικά όπως ράμπες, ανελκυστήρες, πλατιές πόρτες και προσβάσιμες τουαλέτες σε ξενοδοχεία, εστιατόρια και αξιοθέατα. Στην ίδια έρευνα σημειώνεται ότι παρόλο που η

φυσική προσβασιμότητα έχει βελτιωθεί σημαντικά σε πολλά μέρη του κόσμου, εξακολουθούν να υπάρχουν προκλήσεις.

Έρευνες υποδεικνύουν ότι πολλά ξενοδοχεία και εστιατόρια δεν συμμορφώνονται πλήρως με τα πρότυπα προσβασιμότητας, με κοινά προβλήματα όπως η ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού ή η έλλειψη κατάλληλου εξοπλισμού. Σύμφωνα με τον World Tourism Organization (2021) εμπόδια προσβασιμότητας υπάρχουν και στην φύση, αναφέροντας μια σειρά από προτεινόμενες λύσεις για την βελτίωση της και επιτρέποντας στα άτομα με αναπηρία να ταξιδέψουν σε αυτές τις περιοχές. Οι Richards & Wilson (2010) αναφερόμενοι στην προσβασιμότητα στον πολιτισμό σημειώνουν λύσεις προσβασιμότητας όπως απτικά εκθέματα, διερμηνείς νοηματικής γλώσσας και οδηγοί ήχου στα αξιοθέατα, όπως τα μουσεία και οι πολιτιστικοί χώροι, βελτιώνοντας ακόμη περισσότερο την εμπειρία των επισκεπτών με αναπηρία.

2.4.3 Ψηφιακή Προσβασιμότητα στον Τουρισμό

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουρισμό αναφέρεται στην ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών και καινοτομιών στις τουριστικές υπηρεσίες και διαδικασίες, βελτιώνοντας την εμπειρία των επισκεπτών, την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων και την ανταγωνιστικότητα του τουριστικού τομέα (ΣΕΤΕ, 2021). Επιπλέον, η ψηφιακή προσβασιμότητα αναφέρεται στο άρθρο 5 της Επιτροπής για την Εξάλειψη των Φυλετικών Διακρίσεων (CERD, Committee on the Elimination of Racial Discrimination). Συγκεκριμένα, το άρθρο αυτό διευρύνει την προσβασιμότητα και σε άλλους τομείς για τα άτομα με αναπηρία (π.χ. προσβασιμότητα μέσω διαδικτύου). Παράλληλα, αλλάζει καθ'εαυτή την έννοια της ισότητας στο διεθνές δίκαιο, από τυπική σε ουσιαστική υποχρέωση των κρατών να παράσχουν πρόσβαση στα άτομα με αναπηρία, έτσι ώστε, να απολαμβάνουν τα δικαιώματά τους με πλήρη ισότητα (Νάσκου-Περράκη, 2015 ; Ευρωπαϊκή Ένωση, 2019).

Παρόλα ταύτα, η ψηφιακή προσβασιμότητα είναι ένας τομέας με τις έρευνες να είναι περιορισμένες σε σύγκριση με τη φυσική προσβασιμότητα. Ενώ για τα φυσικά εμπόδια υπάρχουν τεκμηριωμένες μελέτες, για τα ψηφιακά εμπόδια όπως: οι μη προσβάσιμοι ιστότοποι, οι εφαρμογές και τα συστήματα κρατήσεων, συχνά παραβλέπονται (Buhalis & Michopoulou, 2011). Η σημασία της ψηφιακής προσβασιμότητας καθώς και το πλαίσιο που την περιβάλλει, αναδεικνύονται στην έρευνα του Serrat (2017, οπ.ανάφ. στους Othman & Mutawaa, 2023) ο οποίος την αναφέρει ως μια πολυδιάστατη διαδικασία μάθησης, στην

οποία οι αρχές της συστημικής σκέψης, της προσωπικής κυριαρχίας, των νοητικών μοντέλων, του κοινού οράματος και της ομαδικής μάθησης βρίσκουν χώρο εφαρμογής στην ψηφιακή προσβασιμότητα. Ειδικότερα, η συστημική σκέψη βοηθά τους οργανισμούς να κατανοήσουν την πολυπλοκότητα της ψηφιακής προσβασιμότητας, αναλύοντας την αλληλεπίδραση στοιχείων όπως ο σχεδιασμός ιστού, οι υποστηρικτικές τεχνολογίες και η εμπειρία του χρήστη. Η προσωπική κυριαρχία ενθαρρύνει τα άτομα να αναπτύξουν τις δικές τους δεξιότητες στη δημιουργία και διαχείριση προσβάσιμων ψηφιακών περιβαλλόντων. Τα νοητικά μοντέλα ενισχύουν την πρόκληση των υπαρχουσών υποθέσεων, εμπνέοντας καινοτόμες λύσεις. Ενώ το κοινό όραμα και η ομαδική μάθηση ενισχύουν τη συλλογική δέσμευση και την καινοτομία στην επίλυση προβλημάτων για την δημιουργία ενός ψηφιακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς. Αδιαμφισβήτητα η τεχνολογία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της σημερινής κοινωνίας επιδρώντας σε όλους τους τομείς της. Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες Γραμμές Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (WCAG, Web Content Accessibility Guidelines), που αναπτύχθηκαν από την World Wide Web Consortium (W3C), η προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό διασφαλίζει ισότιμη πρόσβαση στις πληροφορίες και τις λειτουργίες για χρήστες με διαφορετικές δυνατότητες (W3C, 2023). Προς αυτή την κατεύθυνση το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ως οργανισμός δικαίου, μεριμνά για την ισότιμη πρόσβαση στην πληροφόρηση όλων των χρηστών (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2016). Ωστόσο, παρά τη συνεχή προσπάθεια, η συμμόρφωση με αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές παραμένει χαμηλή στον τουριστικό κλάδο, με πολλές επιχειρήσεις να μην προσφέρουν δυνατότητες όπως συμβατότητα με τους αναγνώστες οθόνης ή το εναλλακτικό κείμενο για εικόνες στους ταξιδιώτες που τις χρειάζονται (Theofanous et al, 2024).

2.5 Οι Νέες Τεχνολογίες στον Προσβάσιμο Τουρισμό

Οι νέες τεχνολογίες έχουν διαμορφώσει μια νέα δυναμική στον τουριστικό τομέα. Η αυξανόμενη εξάρτηση από τις ΤΠΕ έχει αναδείξει τη σημασία της ψηφιακής προσβασιμότητας, η οποία πλέον θεωρείται κρίσιμος παράγοντας στη διαμόρφωση των τουριστικών υπηρεσιών. Οι Domínguez Vila et al. (2021) σημειώνουν ότι η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς και η αυξανόμενη ενσωμάτωση των ΤΠΕ στον τουρισμό, δημιουργεί όλες τις προϋποθέσεις ώστε η ψηφιακή προσβασιμότητα να καταστεί εύχρηστη και απρόσκοπτη από όλα τα άτομα της κοινωνίας μας. Επιπλέον, για τις επιχειρήσεις τουρισμού όπως σημειώνουν οι Domínguez Vila et al. (2021) η δημιουργία ψηφιακών πλατφορμών με δυνατότητες πρόσβασης θα τις βοηθήσει να προσελκύσουν περισσότερους

ταξιδιώτες, ικανοποιώντας τις ανάγκες τους και ενισχύοντας την αφοσίωση των πελατών τους.

Οι νέες ΤΠΕ υπόσχονται να δημιουργήσουν ένα προσβάσιμο τουριστικό περιβάλλον για τα εμποδιζόμενα άτομα. Οι Creed et al. (2023), αναλύοντας τις νέες καινοτόμες ΤΠΕ, όπως: Τεχνητή Νοημοσύνη (ΤΝ, Artificial Intelligent-AI), Εικονική Πραγματικότητα (ΕΠ, Virtual reality-VR) και Επαυξημένη Πραγματικότητα (ΕΠ, Augmented Reality-AR) σημειώνουν ότι **αυτές οι τεχνολογίες είναι καθοριστικής σημασίας για άτομα που χρειάζονται προσβάσιμες πληροφορίες**. Ενώ, ο Schilling (2022) αναφερόμενος στο Διαδίκτυο των Πραγμάτων (ΔτΠ) σημειώνει ότι αφορά την επέκταση της ισχύος συνδεσιμότητας στο Διαδίκτυο πέρα από τους υπολογιστές σε μία ολόκληρη σειρά πραγμάτων, διαδικασιών και περιβαλλόντων. Αυτές οι διασυνδεδεμένες, πιο έξυπνες συσκευές, χρησιμοποιούνται αμφότερα για τη συλλογή και την αποστολή πληροφοριών. Το ΔτΠ επιτρέπει την **αλληλεπίδραση και τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων**, βελτιώνοντας τη διαχείριση των τουριστικών υπηρεσιών. Οι συσκευές αυτές όταν διασυνδέονται μεταξύ τους μπορούν να συλλέγουν, να αναλύουν, να επεξεργάζονται και να μεταφέρουν δεδομένα σε άλλα αντικείμενα μέσω λογισμικού, εφαρμογών ή πληροφοριακών συστημάτων.

Οι δυνατότητες της Τεχνητής Νοημοσύνης περιγράφονται από τους Stryker & Kavlakoglu (2024), συνεργάτες της International Business Machines (IBM) οι οποίοι σημειώνουν ότι: «Η τεχνητή νοημοσύνη (ΤΝ) είναι η τεχνολογία που επιτρέπει σε υπολογιστές και μηχανές να προσομοιώνονται στην ανθρώπινη μάθηση, την κατανόηση, την επίλυση προβλημάτων, τη λήψη αποφάσεων, τη δημιουργικότητα και την αυτονομία». Η τεχνητή νοημοσύνη έχει ήδη σημαντική επίδραση σε όλους τους τομείς, συμπεριλαμβανομένου και του τουρισμού. Στην τουριστική βιομηχανία σύμφωνα με τη Sun (2023) η ΤΝ διαδραματίζει όλο και πιο σημαντικό ρόλο, προσφέροντας συναρπαστικές ευκαιρίες για εξατομίκευση ταξιδιωτικών εμπειριών, βελτίωση της διαχείρισης τουριστικών προορισμών και βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης πελατών. Οι Stergiou & Nella (2024) ερευνώντας τις δυνατότητες του ChatGPT στις ανάγκες των χρηστών του αναφέρονται σε τρεις πολυδιάστατες δυνατότητες του:

1. Προσαρμοσμένη Δέσμευση και Προσβασιμότητα: Η εξατομικευμένη εμπλοκή του ChatGPT στις διαδικασίες παροχής πληροφοριών, διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που παρέχονται είναι και εύκολα προσβάσιμες αλλά και προσαρμοσμένες στις μοναδικές ανάγκες κάθε χρήστη.

2. Διαγνωστικότητα των Πληροφοριών: Η διαγνωστικότητα αναφέρεται στην αξία και τη χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχει το ChatGPT για την αποσαφήνιση και τη διαφοροποίηση μεταξύ εναλλακτικών επιλογών, βοηθώντας τον χρήστη να κατανοήσει τις επιλογές του και να λάβει καλύτερα ενημερωμένες αποφάσεις.

3. Παραλλαγή Συμφραζομένων στην Ιεράρχηση Κριτηρίων: Αυτή η έννοια αφορά την ικανότητα του ChatGPT να προσαρμόζει την ιεράρχηση των κριτηρίων λήψης αποφάσεων με βάση τα συγκεκριμένα συμφραζόμενα και τις ανάγκες των χρηστών. Προσαρμόζοντας την ιεράρχηση των κριτηρίων, το ChatGPT διασφαλίζει ότι οι πιο σχετικές και αποτελεσματικές πληροφορίες είναι εύκολα προσβάσιμες στον χρήστη συμβάλλοντας στην καλύτερη προσαρμογή των πληροφοριών στις εξατομικευμένες ανάγκες και προτιμήσεις των χρηστών. Οι συνεχείς πρόοδοι στην εποχή της τεχνολογικής καινοτομίας, καθιστά την ΤΝ σημαντικό παράγοντα στην εξέλιξη και τον μετασχηματισμό του τουρισμού παγκοσμίως.

Οι Godovykh et al (2022) αναφερόμενοι στην εικονική πραγματικότητα (ΕΠ) και την εφαρμογή της στον τουρισμό σημειώνουν ότι προσφέρει εντυπωσιακές εμπειρίες, όπου οι χρήστες μπορούν να εξερευνήσουν εικονικά περιβάλλοντα, συχνά αναπαράγοντας πραγματικούς προορισμούς ή εντελώς φανταστικά σκηνικά. Αυτή η τεχνολογία είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την προώθηση προορισμών, επιτρέποντας στους δυνητικούς τουρίστες να επισκεφθούν εικονικά ένα μέρος πριν αποφασίσουν να ταξιδέψουν εκεί. Η ΕΠ μπορεί να εμπλουτίσει τις εμπειρίες των επισκεπτών προσθέτοντας επιπλέον πληροφορίες και ενσωματώνοντας διαδραστικά χαρακτηριστικά. Οι Jung et al. (2016) σημειώνουν ότι οι επισκέπτες με περιορισμένη κινητικότητα μπορούν να «ζήσουν το απρόσιτο», εκθειάζοντας τις δυνατότητες για την τεχνολογία εικονικής πραγματικότητας. Συγκεκριμένα, όπως υποστηρίζουν οι Fan et al (2022) η εικονική πραγματικότητα παρουσιάζει πληροφορίες για το φυσικό περιβάλλον, εμπλουτίζοντας το με την προσθήκη ψηφιακών εικονικών περιηγήσεων.

Οι νέες τεχνολογίες δίνουν την δυνατότητα να μετασχηματίσουν την τουριστική βιομηχανία προσφέροντας νέους τρόπους αλληλεπίδρασης με τους προορισμούς και ενισχύοντας την συνολική εμπειρία του επισκέπτη. Παράλληλα παρέχουν την δυνατότητα στα εμποδιζόμενα άτομα να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες από τον τόπο διαμονής τους. Λαμβάνοντας αυτό υπόψη, καθίσταται σαφές ότι οι καθηλωτικές τεχνολογίες παρέχουν προσβασιμότητα πριν από το μάρκετινγκ ή άλλες λειτουργίες (Altinay Ozdemir, 2021). Σύμφωνα με τους Buhalis & Law (2008), η βελτίωση της ψηφιακής προσβασιμότητας στον

τουρισμό όχι μόνο ικανοποιεί τις ανάγκες των ταξιδιωτών με αναπηρία αλλά και αναβαθμίζει τη συνολική τους εμπειρία, από το στάδιο του προγραμματισμού μέχρι και την αξιολόγηση μετά την επίσκεψη. Συνεχίζοντας αναφερόμενοι στα χαρακτηριστικά των ΤΠΕ σημειώνουν ότι η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στον τουρισμό έχει ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα και την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων τουρισμού, επιτρέποντας εξατομικευμένες υπηρεσίες μέσα από ανταλλαγή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και καταναλωτών. Επιπλέον, οι Gretzel et al. (2015) συμφωνούν ότι η εμφάνιση των τεχνολογιών έξυπνου τουρισμού έχει επιτρέψει την αδιάλειπτη σύνθεση ψηφιακών πληροφοριών με φυσικές τουριστικές εμπειρίες, προσφέροντας στους ταξιδιώτες μια καθολική και διαδραστική εμπειρία.

Αναμφισβήτητα όπως σημειώθηκε ο ρόλος των ΤΠΕ στην δημιουργία συνθηκών προσβασιμότητας χωρίς αποκλεισμούς αποτελεί καθολικό δικαίωμα των πολιτών με παραγόμενα οφέλη τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και τους προορισμούς. Από τα θεσμικά όργανα του τουρισμού όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών τονίζει την σημασία της προσβασιμότητας και των ρόλο των ΤΠΕ σημειώνοντας ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουρισμό έχει κάνει σημαντικά βήματα στην παροχή προσβάσιμων πληροφοριών στο διαδίκτυο. Αυτές οι ενέργειες είναι σημαντικές για τα εμποδιζόμενα άτομα στην φάση του προγραμματισμού των ταξιδιών τους (UNWTO, 2023).

Παρόλα ταύτα υπάρχει ακόμα δρόμος που πρέπει να διανύσουν οι εμπλεκόμενοι φορείς τουρισμού προς αυτή την κατεύθυνση. Οι Domínguez Vila et al. (2024) αναφερόμενοι στην πρόοδο των πληροφοριών περιεχομένου σχετικά με την προσβασιμότητα και την αναπηρία εντοπίζουν καθυστερήσεις στον καθολικό σχεδιασμό ενός μοντέλου προσβασιμότητας εξαιτίας της ετερογένειας των μορφών αναπηρίας, καθώς ένα άτομο με προβλήματα όρασης δεν έχει τις ίδιες ανάγκες με κάποιο άτομο με προβλήματα ακοής. Παρόλες τις δυσκολίες που προκύπτουν τα αναμενόμενα οφέλη από την βελτίωση της προσβασιμότητας είναι πολλά. Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, οι όροι "τεχνολογικά εργαλεία" και "Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)" χρησιμοποιούνται ως ταυτόσημοι.

2.6 Ο Προσβάσιμος Τουρισμός και η Συνεισφορά του στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals)

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ), θέλοντας να τονίσει την σημασία του προσβάσιμου τουρισμού και την αυξανόμενη αναγνώριση των δικαιωμάτων των εμποδιζόμενων

ατόμων συνδέει τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ, Sustainable Development Goals- SDGs), με την ανάγκη εξάλειψης των αποκλεισμών στον τουρισμό. Συγκεκριμένα, οι στόχοι SDG 10 - Μειωμένες Ανισότητες και στο SDG 11 - Βιώσιμες Πόλεις και Κοινότητες, τονίζουν την ανάγκη για έναν τουριστικό τομέα που διασφαλίζει ισότιμη πρόσβαση και συμμετοχή για όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους (United Nations, 2015). Ο προσβάσιμος τουρισμός και οι ΣΒΑ, από κοινού δημιουργούν τις προϋποθέσεις αειφορίας για τους προορισμούς. Ειδικότερα, οι ομάδες τουρισμού προάγοντας τη συμπερίληψη, συμβάλλουν στη μείωση των ανισοτήτων, διασφαλίζοντας ότι όλοι, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους, μπορούν να συμμετέχουν σε τουριστικές δραστηριότητες. Αυτή η ένταξη προάγει την κοινωνική συνοχή και την οικονομική ανάπτυξη, καθώς ανοίγει νέες αγορές και ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, ο προσβάσιμος τουρισμός ενθαρρύνει την ανάπτυξη βιώσιμων υποδομών, η οποία ωφελεί όλους τους ταξιδιώτες και συμβάλλει στη συνολική βιωσιμότητα των προορισμών. Συμπερασματικά, η ευθυγράμμιση του προσβάσιμου τουρισμού με τους ΣΒΑ υπογραμμίζει τη σημασία του για τη δημιουργία ενός πιο περιεκτικού και βιώσιμου κόσμου (UNWTO, 2017).

2.7 Εννοιολογική Προσέγγιση της Συμπερίληψης (Inclusion)

Η έννοια της συμπερίληψης (Inclusion) αναφέρεται στη δημιουργία περιβαλλόντων που προάγουν την πλήρη και ισότιμη συμμετοχή όλων των ατόμων, ανεξαρτήτως κοινωνικών, οικονομικών ή άλλων διαφορών, σε όλες τις πτυχές της ζωής. Η συμπερίληψη προωθεί τη συνεργασία, την αλληλεπίδραση και τη δικαιοσύνη, δίνοντας έμφαση στη συμμετοχή ατόμων με αναπηρία, μειονότητες και άλλες περιθωριοποιημένες ομάδες σε εκπαιδευτικά, επαγγελματικά και κοινωνικά πλαίσια (Ainscow, 2020). Η συμπερίληψη αφορά πολλούς τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας π.χ. στις επιχειρήσεις και στην εκπαίδευση έχει θετικές επιπτώσεις, τόσο στη γενικότερη απόδοση όσο και στην κοινωνική συνοχή. Οι Darcy et al. (2020) επισημαίνουν ότι η συμπερίληψη ατόμων με αναπηρία στον χώρο εργασίας ενισχύει τη διαφοροποίηση και δημιουργεί ένα πιο συνεργατικό και ευέλικτο εργασιακό περιβάλλον. Επίσης, οι περιπτώσεις συμπερίληψης δεν περιορίζονται μόνο σε φυσικά πλαίσια, αλλά επεκτείνονται και στα ψηφιακά περιβάλλοντα, καθώς η τεχνολογία μπορεί να προσφέρει πρόσβαση και συμμετοχή σε άτομα που διαφορετικά θα αποκλείονταν από δραστηριότητες ή υπηρεσίες (Michopoulou et al., 2015). Τα στοιχεία που συνθέτουν την έννοια της συμπερίληψης για τα άτομα με αναπηρία είναι το βασικό δικαίωμα για πρόσβαση, η αποδοχή του ατόμου με αναπηρία, ο σεβασμός της ξεχωριστής

προσωπικότητας καθώς και η παροχή ίσων ευκαιριών για την ανάπτυξή τους (UNESCO, 1994).

3. Νομικό Πλαίσιο - Ενδιαφερόμενα Μέρη Τουρισμού - Μοντέλο Κράτους Πρόνοιας στην Ελλάδα

3.1 Διεθνές και Ευρωπαϊκό Νομικό Πλαίσιο

Ο προσβάσιμος τουρισμός αποτελεί μείζονος σημασίας έννοια και πειλαμβάνεται στη Διεθνή Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, η οποία υπογράφηκε στις 13 Δεκεμβρίου 2006 και τέθηκε σε ισχύ στις 3 Μαΐου 2008. Αυτή η σύμβαση είναι το πρώτο νομικά δεσμευτικό κείμενο για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (CRPD, Convention on the Rights of Persons with Disabilities). Η σύμβαση διασφαλίζει την πλήρη και ισότιμη απόλαυση όλων των ανθρώπινων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών από όλα τα άτομα με αναπηρία (United Nations, 2006). Η Ευρωπαϊκή Ένωση υπέγραψε τη σύμβαση στις 23 Δεκεμβρίου 2010 και την επικύρωσε επίσημα τον Ιανουάριο του 2011. Το άρθρο 9 της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία προσδιορίζει το δικαίωμα πρόσβασης στα κτίρια, στο φυσικό περιβάλλον, στις μεταφορές, καθώς και στις υπηρεσίες πληροφόρησης και επικοινωνίας. Το άρθρο 30 αναγνωρίζει το δικαίωμα συμμετοχής στην πολιτιστική ζωή, την αναψυχή, τον ελεύθερο χρόνο και τον αθλητισμό (Domínguez Vila et al., 2018). Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Δίκαιο για τον προσβάσιμο τουρισμό, έχει θεσμοθετηθεί ο Ευρωπαϊκός Νόμος Προσβασιμότητας, ο οποίος απαιτεί από τα ξενοδοχεία, τις υπηρεσίες μεταφορών και τις ψηφιακές πλατφόρμες, όπως οι ιστότοποι κρατήσεων, να πληρούν τα πρότυπα προσβασιμότητας για όλους (European Commission, 2019). Η συνεχιζόμενη ευαισθητοποίηση οδήγησε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να εγκρίνει τον Μάρτιο του 2021 τη νέα Στρατηγική για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2021–2030, με στόχο μια «Ευρώπη χωρίς φραγμούς» για την ενδυνάμωση των ατόμων με αναπηρία, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούν τα δικαιώματά τους και να συμμετέχουν ενεργά στην κοινωνία και την οικονομία. Ωστόσο, παρά τις συνεχιζόμενες βελτιώσεις των τελευταίων ετών, τα άτομα με αναπηρία εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν σημαντικά εμπόδια προσβασιμότητας και κοινωνικού αποκλεισμού (Abbate et al., 2022).

Από την πλευρά της υιοθέτησης κανόνων προσβασιμότητας από τους τουριστικούς προορισμούς, η Διεθνής Οργάνωση Τυποποίησης (ISO, International Organization for

Standardization) έχει εισαγάγει το πρότυπο ISO21902:2021, το οποίο αποτελεί ένα σύνολο απαιτήσεων και συστάσεων για την καθοδήγηση των τουριστικών προορισμών και των ενδιαφερόμενων μερών με στόχο την εξασφάλιση ίσης πρόσβασης και απόλαυσης του τουρισμού για ανθρώπους όλων των ηλικιών και ικανοτήτων, δημιουργώντας έναν προσβάσιμο τουρισμό για όλους (Lin et al., 2022). Επιπλέον, η καθολικότητα εφαρμογής του ISO έχει ισχύ σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο (International Standardization, 2021). Στο άρθρο 2 της νέας Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, γίνεται ειδική αναφορά στην επικοινωνία με προσβάσιμους τρόπους καθώς και στην πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στην πληροφόρηση. Η επικοινωνία περιλαμβάνει γλώσσες, απεικόνιση κειμένου, Braille, απτική επικοινωνία, χαρακτήρες μεγάλου μεγέθους, προσβάσιμα πολυμέσα, καθώς και γραπτή, ηχητική, φυσική γλώσσα, αναγνώστη κειμένου, μεγεθυντή και εναλλακτικούς τρόπους, μέσα και μορφές επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης προσβάσιμης τεχνολογίας πληροφόρησης και επικοινωνίας (Unric Greece, 2019).

3.2 Εθνικό Νομικό Πλαίσιο

Στην Ελλάδα τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία κατοχυρώνονται συνταγματικά με τα άρθρα 4 και 21, παρ. 2, 3 και 6 του συντάγματος (Σύνταγμα της Ελλάδας, 2019). Επίσης, στη χώρα μας η διεθνής σύμβαση προστασίας των δικαιωμάτων των εμποδιζόμενων ατόμων κυρώθηκε στο άρθρο 30 με τον Ν.4074/2012 (ΦΕΚ Α 88) παρ.5γ και ε, καθορίζει ότι τα κράτη οφείλουν να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα, ώστε τα άτομα με αναπηρία να καθίστανται ικανά να συμμετέχουν, σε ισότιμη βάση με τους άλλους, σε δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου, σε ψυχαγωγικές και αθλητικές δραστηριότητες. Σαφώς, οι διατάξεις αυτές έχουν ως σκοπό να καταστήσουν για τα εμποδιζόμενα άτομα ελεύθερη την προσβασιμότητα σε αθλητικούς, ψυχαγωγικούς και τουριστικούς τόπους και να απολαμβάνουν ισότιμα τις υπηρεσίες των αναφερόμενων φορέων. Ειδικότερα το θεσμικό πλαίσιο της χώρας για τα τουριστικά καταλύματα προβλέπει: Με τις διατάξεις του άρθρου 26 του Ν.4067/2012 (ΦΕΚ Α 79) τα ξενοδοχεία, οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις και οι ξενώνες φιλοξενίας νέων έχουν την υποχρέωση να εξυπηρετούν τα εμποδιζόμενα άτομα και να προβαίνουν σε ανάλογη διαμόρφωση των χώρων που εξυπηρετούν αυτά τα άτομα (Μυλωνόπουλος, 2021). Αξιοσημείωτο είναι ότι με αφορμή τους Ολυμπιακούς και Παραολυμπιακούς αγώνες του 2004 έγιναν σημαντικές παρεμβάσεις και έργα τα οποία υλοποιήθηκαν στην Αθήνα και σε άλλες Ολυμπιακές πόλεις της Ελλάδας για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας των εγκαταστάσεων, σε υποδομές και υπηρεσίες για όλους τους

επισκέπτες και θεατές. Η εξασφάλιση των απαραίτητων συνθηκών για την επιτυχή διοργάνωση των Παραολυμπιακών Αγώνων το 2004 άφησε σημαντική κληρονομιά στη χώρα για τα άτομα με αναπηρία, μέσω του έργου «ERMIS» (Eichhorn et al., 2005). Στη συνέχεια, εθνικοί φορείς τουρισμού όπως ο Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ) έχει αναλάβει μια σειρά από πρωτοβουλίες και εφαρμοζόμενες διατάξεις για τις επιχειρήσεις του τουρισμού, όπως το πρόγραμμα «Τουρισμός για Όλους» το οποίο παρέχει κάθε χρόνο οκταήμερο πρόγραμμα διακοπών για όλους άτομα με αναπηρία άνω του 67% και τα προστατευόμενα μέλη τους, ανεξαρτήτως εισοδήματος, ενώ αντίστοιχη φροντίδα υπάρχει και για τους ηλικιωμένους. Επιπλέον, τα ξενοδοχειακά καταλύματα είναι υποχρεωμένα σύμφωνα με το άρθρο 3 του νόμου 4030/2011 περ.2γ να διασφαλίζουν τις συνθήκες προσβασιμότητας και διαμονής σε όλους τους χώρους τους. Ενώ με τα άρθρα 2,3,4 του ν. 4276/2014 σε όσα τουριστικά καταλύματα πληρούν όλες τις σύγχρονες προϋποθέσεις πρόσβασης ατόμων με αναπηρία, δίνεται ειδικό σήμα, με το οποίο επιβεβαιώνεται η σχετική υποδομή που διαθέτουν (Stankova et al, 2021)

3.3 Οι Ενδιαφερόμενες Ομάδες και ο Ρόλος τους στην Προσβασιμότητα

Οι ενδιαφερόμενες ομάδες στον τουρισμό αποτελούνται από άτομα ή οργανισμούς που ενδιαφέρονται για την τουριστική βιομηχανία. Αυτές οι ομάδες μπορεί να εμπλέκονται από την πλευρά της προσφοράς, όπως τουριστικές επιχειρήσεις και προορισμοί, από την πλευρά της ζήτησης, όπως καταναλωτές, ή να παρέχουν υποστηρικτικές διαδικασίες που ενισχύουν την προσφορά και τη ζήτηση, όπως κυβερνητικές και μη κυβερνητικές οργανώσεις (Khan, 2023). Επίσης, οι Domínguez Vila et al. (2018), αναφέρονται στους οργανισμούς μάρκετινγκ προορισμού (DMOs, Destination Management Organizations) σημειώνοντας ότι λειτουργούν ως φορείς διάδοσης του τουρισμού με σκοπό την προσέγγιση τόσο του τοπικού όσο και του διεθνούς κοινού. Αυτοί οι οργανισμοί, ως διαχειριστές των επίσημων ιστοσελίδων τουρισμού των χωρών τους, πρέπει να υπερασπίζονται την ελεύθερη πρόσβαση σε διαδικτυακές πληροφορίες για όλους. Επιπλέον, οι Darcy & Dickson (2009) σημειώνουν ότι οι ενδιαφερόμενες ομάδες στον τουρισμό πρέπει να διαμορφώσουν υποστηρικτικές διαδικασίες που ενισχύουν τόσο την προσφορά όσο και τη ζήτηση για τα άτομα με αναπηρία. Αυτές οι διαδικασίες περιλαμβάνουν τη βελτίωση της φυσικής προσβασιμότητας, την εκπαίδευση του προσωπικού για την αντιμετώπιση των αναγκών των ατόμων με αναπηρία και την παροχή ψηφιακών πληροφοριών προσβασιμότητας. Επιπρόσθετα, οι Gillovic et al. (2018) επισημαίνουν την ανάγκη συνεργασίας με ομάδες και οργανισμούς που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία για να διασφαλιστεί ότι οι

τουριστικές υπηρεσίες είναι πραγματικά προσβάσιμες και ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Επίσης, οι Darcy et al. (2019) υποστηρίζουν ότι ενισχύοντας την προσφορά, δημιουργείται ένα πιο φιλόξενο περιβάλλον που μπορεί να αυξήσει τη ζήτηση από άτομα με αναπηρία, τα οποία αποτελούν σημαντικό τμήμα της αγοράς τουρισμού. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μια πιο βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς τουριστική βιομηχανία. Χαρακτηριστικά, οι Lin et al. (2022) υποστηρίζουν ότι η συνεργασία των ενδιαφερομένων ομάδων (κυβερνήσεις, επιχειρήσεις και κοινότητες) είναι κομβικής σημασίας για την ανάπτυξη βιώσιμων προσβάσιμων προορισμών. Αυτή η συνεργασία υποστηρίζει τη δημιουργία εμπειριών που ικανοποιούν τις ανάγκες όλων των τουριστών, με σημαντικά οφέλη για τον προορισμό, όπως η ανταγωνιστικότητα και η βιωσιμότητά του. Επίσης, δεν πρέπει να παραλειφθεί το γεγονός ότι, τα εμποδιζόμενα άτομα ως δικαιούχοι συντάξεων, έχουν τη δυνατότητα να ταξιδεύουν εκτός τουριστικής περιόδου ακόμα και να παρατείνουν τη διαμονή τους, γεγονός που βοηθά στην αποσυμφόρηση της τουριστικής ζήτησης σε περιόδους αιχμής (Liasidou et al, 2022).

3.4 Κοινωνικό Μοντέλο και Κράτος Πρόνοιας στην Ελλάδα

Για να κατανοηθούν αποτελεσματικά οι φραγμοί που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα στις δραστηριότητες τους, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το καθεστώς κράτους πρόνοιας και τα χαρακτηριστικά του κοινωνικού μοντέλου παροχών σε κάθε χώρα. Οι εφαρμοζόμενες πολιτικές πρόνοιας καθορίζουν το μοντέλο αναπηρίας και επηρεάζουν τον βαθμό ενσωμάτωσης των ατόμων με αναπηρία στην καθημερινότητα (Budowski et al., 2022).

Στην Ελλάδα, το κράτος πρόνοιας και το σύστημα δημόσιας διοίκησης διακρίνονται από τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Το κράτος πρόνοιας και το στυλ της δημόσιας διοίκησης: Η Ελλάδα ακολουθεί το Μεσογειακό μοντέλο κράτους πρόνοιας, που χαρακτηρίζεται από την αρχή της κοινωνικής δικαιοσύνης παρεμβαίνοντας στον οικονομικό χώρο προκειμένου να αναδιανείμει στους πολίτες ένα μερίδιο του εθνικού εισοδήματος και να εγγυηθεί ένα ελάχιστο επίπεδο αξιοπρεπών συνθηκών διαβίωσης (Κοντιάδης, 2019). Η δημόσια διοίκηση έχει υποστεί πολλές μεταρρυθμίσεις, κυρίως λόγω των οικονομικών κρίσεων. Το σύστημα αυτό ήταν παραδοσιακά γραφειοκρατικό και συγκεντρωτικό, την τελευταία δεκαετία μια σειρά από συνεχείς μεταρρυθμίσεις προσπαθούν να το εκσυγχρονίσουν και να το κάνουν πιο αποδοτικό (Μανιτάκης, 2015).

2. Το Μοντέλο κοινωνικής προστασίας βασίζεται στη βοήθεια του κράτους: Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας και κοινωνικών υπηρεσιών σε ευάλωτες ομάδες. Στην Ελλάδα, το κράτος πρόνοιας στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό σε τέτοιου είδους πρωτοβουλίες, ιδίως κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, όταν αυξήθηκε η ανάγκη για κοινωνική προστασία (Tramountanis et al., 2022).

3. Η εξέλιξη προς ένα μοντέλο που βασίζεται στην κοινωνική ασφάλιση: Η Ελλάδα προσπαθεί να μεταβεί σε ένα σύστημα που στηρίζεται στην συνεισφορά της κοινωνικής ασφάλισης. Αυτό σημαίνει ότι το σύστημα κοινωνικής προστασίας χρηματοδοτείται μέσω συνεισφορών από εργαζόμενους και εργοδότες, και όχι μόνο από τον κρατικό προϋπολογισμό, προωθώντας μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα (Marini, 2020).

4. Αναποτελεσματικές δημόσιες κοινωνικές δαπάνες: Η Ελλάδα αντιμετωπίζει προβλήματα με τις δημόσιες κοινωνικές δαπάνες, που συχνά είναι κάτω του μέσου όρου του ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης (29,4% έναντι 31,70%) και συχνά είναι αναποτελεσματικές. Αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη γραφειοκρατία, τις οικονομικές δυσκολίες και την ανισότητα στην κατανομή πόρων, που περιορίζουν την αποτελεσματικότητα του κράτους πρόνοιας (Unisef, 2020).

5. Απαιτήσεις για πειθαρχία και δημοσιονομική εξυγίανση: Η οικονομική κρίση του 2009 οδήγησε στην ανάγκη για αυστηρότερη δημοσιονομική πειθαρχία και εξυγίανση. Οι απαιτήσεις για μεταρρυθμίσεις ήταν μεγάλες, και περιελάμβαναν μέτρα λιτότητας, βελτίωση της διαφάνειας και αύξηση της αποτελεσματικότητας στη δημόσια διοίκηση, μέτρα που έχουν ως στόχο τη σταθεροποίηση της οικονομίας και την ανάκαμψη (Matsaganis, 2013).

Όπως τονίζουν οι Naniopoulos et al. (2016) η σημασία του δημόσιου τομέα να ευνοεί την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία στα μέσα μαζικής μεταφοράς, στους ανοιχτούς χώρους καθώς και στους πολιτιστικούς χώρους, δημιουργεί συνθήκες ανάπτυξης του προσβάσιμου τουρισμού και κοινωνικής ισότητας. Ενισχύοντας την άποψη αυτή, τόνισαν την ανάγκη ύπαρξης πολιτικών εκπροσώπων με αναπηρία μεταξύ των υπευθύνων χάραξης πολιτικής για την προώθηση μιας καινοτόμου νομοθεσίας που θα ευνοεί την ένταξη των ατόμων με αναπηρία.

Όλα τα αναφερόμενα χαρακτηριστικά διαμορφώνουν τις συνθήκες ανάπτυξης των κρατικών κυρίως πρωτοβουλιών, για την δημιουργία προσβάσιμων δραστηριοτήτων για όλους, οι οποίες στηρίζονται οικονομικά από τον κρατικό προϋπολογισμό.

4. Τα Στάδια των Τουριστικών Εμπειριών – Προκλήσεις και Περιορισμοί -Ανάγκες- Παράγοντες ικανοποίησης των Εμποδιζόμενων Ατόμων- Μελέτες Περιπτώσεων- Πλήρως Ανεξάρτητοι Ταξιδιώτες

4.1 Τα Στάδια των Τουριστικών Εμπειριών

Η συμπεριφορά των καταναλωτών στον τουρισμό αποτελεί βασικό δείκτη της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της καταλληλότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στον τουριστικό κλάδο. Η τουριστική συμπεριφορά εκδηλώνεται στα στάδια προγραμματισμού, της υλοποίησης των διακοπών και της αξιολόγησης μετά την επιστροφή (Aho, 2001). Προκειμένου οι ομάδες προσφοράς στον τουρισμό να αξιολογήσουν την αποδοτικότητα των προσεγγίσεων μάρκετινγκ και της λειτουργίας του, είναι απαραίτητο να μελετήσουν τις διαφορετικές μορφές συμπεριφοράς και ανάγκες σε κάθε στάδιο των τουριστικών εμπειριών (Juvan et al., 2017). Το ταξίδι ενός τουρίστα χωρίζεται τυπικά σε τρία στάδια: πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την επίσκεψη

Πριν την επίσκεψη: Ο προγραμματισμός πριν από το ταξίδι περιλαμβάνει κρίσιμα στάδια όπως οι OnLine κρατήσεις και η προσβασιμότητα στις πληροφορίες. Οι τουρίστες σε αυτό το στάδιο προσδιορίζουν τις ανάγκες τους και αναζητούν προσβάσιμες επιλογές χρησιμοποιώντας ψηφιακά εργαλεία, όπως διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων (Computer Reservation Systems) και εικονικές περιηγήσεις (Virtual Reality) (Chuang, 2023). Επιπλέον, οι ΤΠΕ επιτρέπουν συγκρίσεις και διευκολύνουν τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων προσφέροντας πληροφορίες για τις ανάγκες προσβασιμότητας στους προορισμούς (Buhalis & Amaranggana, 2015). Ως εκ τούτου, οι ταξιδιώτες μπορούν να αξιολογήσουν εναλλακτικές λύσεις και να ενεργήσουν σε αγορές με μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, έχοντας πρόσβαση σε προσαρμοσμένες προτάσεις και υπηρεσίες.

Κατά την επίσκεψη: Οι ΤΠΕ διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο παρέχοντας προσβάσιμες επιλογές για μεταφορά, διαμονή και δραστηριότητες, ενισχύοντας την ταξιδιωτική εμπειρία. Τα συστήματα πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο ενισχύουν την πλοήγηση και τη συνδεσιμότητα, προσφέροντας ενημερωμένα δεδομένα προσβασιμότητας μεταφορών (Inés Sustacha et al., 2023). Επιπλέον, οι καθηλωτικές εμπειρίες, όπως η επαυξημένη πραγματικότητα στα αξιοθέατα, επιτρέπουν στους τουρίστες να εμπλακούν με

ουσιαστικούς και προσβάσιμους τρόπους στην ταξιδιωτική εμπειρία (Deville & Kastenholtz, 2018).

Μετά την επίσκεψη: Η αξιολόγηση των τουριστικών προϊόντων αποτελεί μια διαδικασία που είναι απαραίτητη για την συνεχή βελτίωσή τους. Οι ΤΠΕ διευκολύνουν αυτή τη διαδικασία δίνοντας τη δυνατότητα στους ταξιδιώτες να παρέχουν σχόλια μέσω διαδικτυακών πλατφορμών κριτικών και μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Τα σχόλια από ταξιδιώτες με αναπηρία βοηθούν τους παρόχους τουρισμού να εντοπίσουν τομείς προς βελτίωση και να εφαρμόσουν τις απαραίτητες αλλαγές για να βελτιώσουν την προσβασιμότητα και την ένταξη (Sigala, 2016). Η ανατροφοδότηση αυτή επιτρέπει βελτιώσεις στις προσφερόμενες υπηρεσίες, ενώ η ανάλυση δεδομένων εμπειριών μπορεί να εντοπίσει κενά στην προσβασιμότητα, συμβάλλοντας στην περαιτέρω ενσωμάτωση της προσβασιμότητας στον τουριστικό κλάδο (Buhalis & Amaranggana, 2015).

4.2 Οι Προκλήσεις και οι Περιορισμοί των Εμποδιζόμενων Ατόμων

Έρευνες αναδεικνύουν τους φραγμούς που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα σε κάθε φάση του ταξιδιού τους. Οι Devile & Kastenholtz (2018) και οι Rubio-Escuderos et al. (2021) επισημαίνουν τους περιορισμούς που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα στην προσβασιμότητα σε ψηφιακές πληροφορίες και ιστότοπους, τόσο κατά τον προγραμματισμό του ταξιδιού όσο και κατά τη διάρκεια και μετά από αυτό, υπονομεύοντας έτσι την ικανότητά τους να αναλαμβάνουν και να απολαμβάνουν τουριστικές εμπειρίες. Οι περιορισμοί αυτοί είναι:

- **Μη προσβάσιμοι ιστότοποι:** Πολλοί τουριστικοί ιστότοποι δεν έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα την προσβασιμότητα, γεγονός που καθιστά δύσκολη την πλοήγηση και την πρόσβαση σε πληροφορίες για χρήστες με προβλήματα όρασης, ακοής και γνωστικών προβλημάτων.
- **Έλλειψη υποστηρικτικών τεχνολογιών:** Συχνά υπάρχει έλλειψη διαθεσιμότητας και ενσωμάτωσης βοηθητικών τεχνολογιών, όπως προγράμματα ανάγνωσης οθόνης και λογισμικό αναγνώρισης φωνής, που μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα με αναπηρία να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο.
- **Ασυνεπείς πληροφορίες:** Οι πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες και τις υπηρεσίες προσβασιμότητας είναι συχνά ασυνεπείς ή ελλιπείς, οδηγώντας σε σύγχυση και απογοήτευση για τους ταξιδιώτες με αναπηρία στην απρόσκοπτη μετακίνησή τους.

Οι Gillovic & McIntosh (2020) εξέτασαν σε έρευνά τους την τρέχουσα κατάσταση της φυσικής προσβασιμότητας και της ανάπτυξης τουρισμού χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς, επισημαίνοντας τις βασικές προκλήσεις όπως:

- **Έλλειψη υποδομής:** Πολλοί τουριστικοί προορισμοί εξακολουθούν να στερούνται τις απαραίτητες υποδομές για να φιλοξενήσουν ταξιδιώτες με αναπηρία, όπως εγκαταστάσεις προσβάσιμες σε αναπηρικά αμαξίδια και μεταφορές.
- **Περιορισμένη Ευαισθητοποίηση και Εκπαίδευση:** Υπάρχει συχνά έλλειψη ευαισθητοποίησης και κατάρτισης μεταξύ των επαγγελματιών του τουρισμού σχετικά με τις ανάγκες των ταξιδιωτών με αναπηρία.
- **Οικονομικοί φραγμοί:** Το κόστος εφαρμογής μέτρων προσβάσιμου τουρισμού μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για πολλές επιχειρήσεις, ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες.
- **Κοινωνικά εμπόδια:** Οι κοινωνικές στάσεις και αντιλήψεις για τα άτομα με αναπηρία μπορούν να εμποδίσουν την ανάπτυξη πρακτικών τουρισμού χωρίς αποκλεισμούς. Οι παραπάνω προκλήσεις και περιορισμοί υπογραμμίζουν τη σημασία των συνεχιζόμενων προσπαθειών για τη βελτίωση της προσβασιμότητας και της ένταξης στην τουριστική ανάπτυξη προς τη δημιουργία μιας πιο δίκαιης και βιώσιμης βιομηχανίας.

4.3 Οι Διαφορετικές Ανάγκες των Εμποδιζόμενων Ατόμων

Τα εμποδιζόμενα άτομα μοιράζονται τα ίδια κίνητρα και επιθυμίες για ταξίδια με τους υπόλοιπους τουρίστες (Rucci & Porto, 2022). Επιπλέον, οι ταξιδιωτικές τους δαπάνες είναι περισσότερες από άλλους ταξιδιώτες (Domínguez Vila et al., 2018), ενώ τείνουν να παραμένουν πιστοί σε επιχειρήσεις και προορισμούς που ικανοποιούν τις ανάγκες τους (Gillovic et al., 2018). Οι ανάγκες αυτών των ατόμων, απαιτούν διαφορετικά εργαλεία και πόρους, απαραίτητα για τη δημιουργία μιας συμπεριληπτικής, εξατομικευμένης και προσβάσιμης τουριστικής εμπειρίας (Darcy et al, 2019), όπως:

- Τα άτομα με κινητικά προβλήματα χρειάζονται βελτιωμένες υποδομές προσβασιμότητας, δημόσια οχήματα, οχήματα σχεδιασμένα να φιλοξενούν αναπηρικά αμαξίδια και καταλύματα με προσβάσιμα δωμάτια από αναπηρικά αμαξίδια, ευρύχωρα ντους και μπάρες για αναπηρικό καροτσάκι (Domínguez Vila et al, 2024).
- Τα άτομα με αισθητηριακές δυσκολίες όπως όραση, ακοή κ.α έχουν ανάγκη από συσκευές βοηθητικής τεχνολογίας όπως οπτικά βοηθήματα π.χ λογισμικό ανάγνωσης οθόνης και μεγεθυντικούς φακούς οθόνης, ακουστικά βαρηκοΐας ή κείμενο περιεχομένου με

υπότιτλους, και άλλες προσωπικές συσκευές που τους διευκολύνουν στο ταξίδι τους (Digital Accessibility, 2024).

- Τα άτομα με σωματική αναπηρία χρησιμοποιούν λογισμικό φωνητικού ελέγχου και τροποποιημένα πληκτρολόγια στην πλοήγηση και την παραμονή τους σε τουριστικά καταλύματα (Gretzel et al, 2015).
- Τα άτομα με γνωστικές αναπηρίες πρέπει να έχουν ιστοσελίδες και εφαρμογές για κινητές συσκευές απλού περιεχομένου και δομής και να τους δίνεται επαρκής χρόνος για να κατανοήσει τι διαβάζει (Digital Accessibility, 2024).
- Τα εμποδιζόμενα άτομα έχουν ανάγκη από προσωπικό που έχει εκπαιδευτεί για να βοηθά και να υποστηρίζει ταξιδιώτες με αναπηρία, διασφαλίζοντας μια θετική και χωρίς αποκλεισμούς εμπειρία, σε όλες τις φάσεις του ταξιδιού (Cabello, 2020).

Η πρόσβαση σε ψηφιακές πλατφόρμες και έξυπνα τουριστικά εργαλεία είναι ζωτικής σημασίας για τα άτομα με αναπηρία, καθώς διευκολύνουν την πλοήγηση και προσφέρουν βιωματικές τουριστικές εμπειρίες (Domínguez Vila et al, 2024). Οι έξυπνες ΤΠΕ πλέον μπορούν να αποτελέσουν την βάση για την απρόσκοπτη προσβασιμότητα των εμποδιζόμενων διότι είναι σε θέση να κατανοήσουν, να επωφεληθούν από την εμπειρία, να αποκτήσουν και να διατηρήσουν γνώση και να ανταποκριθούν γρήγορα και με επιτυχία σε μια νέα κατάσταση (Alobaid, 2020).

4.4 Παράγοντες ικανοποίησης των Εμποδιζόμενων Ατόμων από την Χρήση ΤΠΕ

Οι υποστηρικτικές τεχνολογίες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην αύξηση της ανεξαρτησίας και στη μείωση των ψυχοκοινωνικών στρεσογόνων παραγόντων των εμποδιζόμενων ατόμων (Buhalis & Darcy, 2011). Τα επίπεδα ικανοποίησής τους από τη χρήση ΤΠΕ επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες, όπως:

- Την προσβασιμότητα στη χρήση ΤΠΕ: Αυτή έχει να κάνει με την καθολική ευκολία χρήσης, τη διαθεσιμότητα υποστηρικτικών τεχνολογιών και προσβάσιμων διεπαφών από τα εμποδιζόμενα άτομα.
- Το κόστος: Αυτό έχει να κάνει με τις τιμές των συσκευών και υπηρεσιών ΤΠΕ και την οικονομική διαθεσιμότητα των εμποδιζόμενων ατόμων.

- Την τεχνική υποστήριξη: Η διαθεσιμότητα τεχνικής υποστήριξης και εκπαίδευσης για τη χρήση ΤΠΕ, αποτελεί το εφελκυστικό χρήσης τους.
 - Τον βαθμό διαδραστικότητας των ΤΠΕ: Ο βαθμός διαδραστικότητας των ΤΠΕ με άλλες ψηφιακές πλατφόρμες διευκολύνει την κοινωνική ένταξη μειώνοντας την απομόνωση εμποδιζόμενων ατόμων.
 - Την ποιότητα του περιεχομένου: Η συνάφεια και η αξιοπιστία των πληροφοριών που διατίθενται στους χρήστες με αναπηρία αποτελούν καθοριστικό παράγοντα στις ταξιδιωτικές τους επιλογές.
 - Την Πολιτική και Νομοθεσία: Η ύπαρξη υποστηρικτικών πολιτικών και θεσμικού πλαισίου για τη χρήση ΤΠΕ προάγουν την ψηφιακή ένταξη και το αίσθημα ασφάλειας των εμποδιζόμενων ατόμων.
 - Την αλληλεπίδραση με τους έξυπνους τουριστικούς προορισμούς. Οι ΤΠΕ σε έξυπνα τουριστικά περιβάλλοντα έχουν σχεδιαστεί για να ενισχύουν τις εμπειρίες των επισκεπτών μέσω της διαδραστικότητας και της πληροφόρησης, οδηγώντας ενδεχομένως σε αυξημένη ικανοποίηση. Ωστόσο, οι ανησυχίες για την ασφάλεια και το απόρρητο ενδέχεται να μειώσουν την ικανοποίηση εάν δεν αντιμετωπιστούν επαρκώς.
 - Την προσαρμογή και την εξατομίκευση: Οι προσαρμοσμένες υπηρεσίες και η ικανότητα εξατομίκευσης στις ατομικές ανάγκες παρέχουν μια αίσθηση ενδυνάμωσης και ικανοποίησης. Οι ευέλικτες επιλογές κράτησης, τα προσαρμοσμένα δρομολόγια και οι εξατομικευμένες υπηρεσίες βελτιώνουν την τουριστική εμπειρία των ατόμων με αναπηρία.
- Οι παραπάνω παράγοντες επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των ατόμων με αναπηρία από τη χρήση των ΤΠΕ (Darcy & Dickson 2009; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis et al, 2012; Inés Sustacha et al., 2023)

4.5 Μελέτες Περιπτώσεων Εφαρμογής Τεχνολογιών Προσβάσιμου Τουρισμού

Οι μελέτες περιπτώσεων εφαρμογής τεχνολογιών προσβάσιμου τουρισμού αναδεικνύουν τόσο τις επιτυχίες όσο και τις προκλήσεις που αφορούν την ενσωμάτωση προσβάσιμων υπηρεσιών. Αποτελούν τον προπομπό για το πώς οι τεχνολογίες αντιμετωπίζουν ανάγκες, όπως η προσβασιμότητα και η κοινωνική ένταξη των εμποδιζόμενων ατόμων, και πώς οι αλλαγές αυτές βελτιώνουν τα επίπεδα ικανοποίησης τους. Συγκεκριμένα:

Αθήνα, Ελλάδα: Η πλατφόρμα "Culture App" εξειδικεύεται στην ψηφιοποίηση τοποθεσιών πολιτιστικής κληρονομιάς, δημιουργώντας τρισδιάστατες αναπαραστάσεις μνημείων για smartphones και tablets σε πολλές γλώσσες και υποστηρικτικές τεχνολογίες, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία (CultureApp, 2023).

Σκελεφτέα (Skellefteå), Σουηδία: Η πόλη Σκελεφτέα στην Σουηδία, κατάφερε και καθιέρωσε προσβάσιμες εφαρμογές τουρισμού και συστημάτων ΤΠΕ για την καθοδήγηση και ενημέρωση τουριστών με αναπηρία. Οι πρωτοβουλίες που ανέπτυξε είχαν σαν αποτέλεσμα να την καθιερώσουν ως πόλη προσβάσιμου τουρισμού για το 2023 απονέμοντας το βραβείο Access City Award 2023 (European Commission, 2023).

Λιουμπλιάνα, Σλοβενία. Εφαρμογή έξυπνης πόλης για πρόσβαση σε υποδομές. Η πρωτοβουλία "Tourism 4.0" στη Σλοβενία αναπτύσσει τεχνολογίες που ενσωματώνονται σε τουριστικές εφαρμογές, βοηθώντας άτομα με αναπηρία να εντοπίζουν προσβάσιμες υποδομές και διαδρομές κερδίζοντας το βραβείο Access City Awards 2023 (European Commission, 2023).

Κομοτηνή, Ελλάδα. Ειδική μνεία για την προσβασιμότητα ως ευκαιρία για όλη την πόλη για το έτος 2021 έχει λάβει η Κομοτηνή. Το βραβείο προσβάσιμης πόλης αποτελεί το επιστέγασμα των προσπαθειών που καταβάλλουν οι πόλεις για τη βελτίωση της προσβασιμότητάς τους, προάγοντας την ισότιμη πρόσβαση στην αστική ζωή για τα άτομα με αναπηρία και παρέχοντας στις τοπικές αρχές τη δυνατότητα προώθησης και ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών υλοποίησης τους (European Commission, 2021).

4.6 Πλήρως Ανεξάρτητοι Ταξιδιώτες Full Independent Travelers (FITs)

Ο όρος Πλήρως Ανεξάρτητοι Ταξιδιώτες (Fully Independent Travellers, FITs) αναφέρεται σε άτομα που ταξιδεύουν εντελώς ανεξάρτητα και χωρίς βοήθεια ταξιδιωτικού πράκτορα ή πρακτορείου και οργανώνουν αυτόνομα το ταξίδι τους. Τα χαρακτηριστικά αυτής της ομάδας ταξιδιωτών είναι:

- Ταξιδεύουν μεμονωμένα ή σε ζευγάρια ή σε μικρές οικείες παρέες και δεν επιθυμούν να είναι μέρος μεγάλων γκρουπ και να περιβάλλονται από άτομα που δεν γνωρίζουν.
- Σχεδιάζουν τα δικά τους μοναδικά δρομολόγια απέχοντας από τα προϊόντα που προσφέρουν οι τουριστικοί πράκτορες και τα ταξιδιωτικά γραφεία που είναι συχνά προκατασκευασμένα. Αναπόφευκτα, η συνεισφορά των ΤΠΕ είναι καθοριστική για τον σχεδιασμό, την κράτηση και τη διαχείριση του ταξιδιού τους (Reali, 2022).

5. Μεθοδολογία

5.1 Σχεδιασμός έρευνας

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε σε ποσοτική μεθοδολογική προσέγγιση για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, επιδιώκοντας να εξετάσει την εμπειρία των εμποδιζόμενων ατόμων στον τουρισμό από τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων στα διάφορα στάδια των ταξιδιών τους. Η μεθοδολογία σχεδιάστηκε με τρόπο που να εξασφαλίζει την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την ηθική διεξαγωγή της έρευνας.

5.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Η δομή των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε έλαβε στοιχεία από υπάρχουσες έρευνες που εξέτασαν τον προσβάσιμο τουρισμό (π.χ., Buhalis & Darcy, 2011) και προσαρμόστηκε στις ανάγκες των ελληνικών δεδομένων. Περιλαμβάνει κλειστές ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ερωτήσεις τύπου Likert για τη μέτρηση της συμφωνίας ή διαφωνίας, ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα καθώς και ένα σύνολο ερωτήσεων γενικού περιεχομένου. Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε στις αρχές της ευχρηστίας και της σαφήνειας, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλοι οι συμμετέχοντες, ανεξαρτήτως περιορισμών, μπορούσαν να συμμετάσχουν ισότιμα.

5.3 Τεχνικές Δειγματοληψίας

Η επιλογή του δείγματος έγινε με μη τυχαία δειγματοληψία ευκολίας (convenience sampling), καθώς ο πληθυσμός-στόχος, δηλαδή τα άτομα με αναπηρία που ταξιδεύουν, είναι δυσπρόσιτα. Παρά τις περιορισμένες δυνατότητες γενίκευσης των αποτελεσμάτων, η συγκεκριμένη μέθοδος επιτρέπει την πρόσβαση σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού ενδιαφέροντος. Το δείγμα περιελάμβανε 121 συμμετέχοντες, οι οποίοι επιλέχθηκαν μέσω οργανώσεων ΑμεΑ και διαδικτυακών πλατφορμών.

5.4 Συλλογή Δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων έγινε μέσω διαδικτύου. Το ερωτηματολόγιο διατέθηκε σε ηλεκτρονική δομή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) και ανάρτησης σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες μελών των εμποδιζόμενων ατόμων (ΕΣΑ ΑΜΕΑ Πάτρας) οι οποίες παρέχουν δυνατότητες προσβασιμότητας και ήταν διαθέσιμο για περίοδο τεσσάρων

εβδομάδων. Η επιλογή της ηλεκτρονικής συλλογής δεδομένων προκρίθηκε λόγω της δυνατότητας εύκολης διανομής και της μείωσης του κόστους.

5.5 Ανάλυση Δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με χρήση στατιστικών μεθόδων περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής. Ειδικότερα, τα δεδομένα επεξεργάστηκαν με τη βοήθεια του λογισμικού SPSS (έκδοση 27), όπου υπολογίστηκαν συχνότητες, ποσοστά, μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις. Για τη διερεύνηση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών, χρησιμοποιήθηκαν οι αναλύσεις Cronbach's alpha, ANOVA και T-test, προκειμένου να εντοπιστούν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

5.6 Ηθικά ζητήματα:

Η δημιουργία και η συλλογή των δεδομένων που εκτέθηκαν στα εμποδιζόμενα άτομα μέσω των ερωτηματολογίων έγινε κατόπιν ενημερωμένης συναίνεσης των συμμετεχόντων, διασφαλίζοντας τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας και καλύπτοντας τα ηθικά ζητήματα που εγείρονται (Good, 2020)

5.7 Ευρήματα Ερωτηματολογίου

Μέσα από την ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου διαφαίνεται η ανάγκη να προταθεί μια εννοιολογική λύση που να βασίζεται στις έννοιες της τουριστικής εμπειρίας και των ψηφιακών οικοσυστημάτων. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο αναπτύσσεται σε τρεις ενότητες. Η πρώτη επικεντρώνεται στην αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου. Η δεύτερη ενότητα αφορά τις μεθόδους στατιστικών αναλύσεων Cronbach's alpha για τον έλεγχο της εσωτερικής συνοχής, ANOVA και T-test για τη διερεύνηση διαφόρων στατιστικών συσχετίσεων μεταξύ συγκεκριμένων μεταβλητών. Επίσης, στην ίδια ενότητα γίνεται αναφορά στον Μέσο Όρο (Mean) και την Τυπική Απόκλιση (Standard Deviation) για τις ερωτήσεις Likert που ακολουθούν. Στην τρίτη ενότητα αναπτύσσονται τα ευρήματα του ερωτηματολογίου, με αναλύσεις που επικεντρώνονται σε πίνακες συχνοτήτων καθώς και την ανάλυση του Μέσο Όρου (Mean) και της Τυπικής Απόκλισης (Standard Deviation) στις ερωτήσεις Likert για την περιγραφή των δεδομένων.

5.7.1. Αξιοπιστία και Εγκυρότητα

Αξιοπιστία

Η Babbie (1990) σημειώνει για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ότι, σε αυτό το πλαίσιο εξαρτάται από το εάν το ερωτηματολόγιο θα απέφερε σταθερά αποτελέσματα εάν επαναλαμβανόταν υπό παρόμοιες συνθήκες

Ευρήματα:

- Συνεπής δομή και ερωτήσεις κλειστού τύπου: Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιεί κυρίως δομημένες ερωτήσεις κλειστού τύπου με προκαθορισμένες επιλογές απαντήσεων. Αυτός ο σχεδιασμός βελτιώνει την πιθανότητα συνεπών απαντήσεων σε επαναλαμβανόμενες μετρήσεις. Για παράδειγμα, οι ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με περιορισμένες επιλογές απαντήσεων π.χ. Φύλο, Ηλικία, Περιορισμοί που αντιμετωπίζετε κ.ά. μειώνουν την πληθώρα από πιθανές ερμηνείες, αποτελώντας παράγοντα ενίσχυσης της αξιοπιστίας.
- Σαφείς οδηγίες: Οι οδηγίες για την Απάντηση, όπως π.χ. επιλέξτε όλα όσα ισχύουν, βοηθούν στη διασφάλιση της συνέπειας καθοδηγώντας τους ερωτηθέντες με σαφήνεια σχετικά με τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

Ενδεχόμενες, προκλήσεις για την αξιοπιστία, όπως η ερμηνεία ή η κατανόηση συγκεκριμένων όρων από τους ερωτηθέντες π.χ. περιορισμοί στην υγεία σας ή προσβάσιμα τεχνολογικά εργαλεία μπορεί να διαφέρουν ελαφρώς στην κατανόηση τους από τους ερωτώμενους με επίπεδο εκπαίδευσης πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, επηρεάζοντας μερικώς την αξιοπιστία. Επιπλέον, εξωτερικοί παράγοντες, όπως: οι μεταβολές στην κατάσταση της υγείας ή οι ταξιδιωτικές εμπειρίες των ερωτηθέντων θα μπορούσαν να επηρεάσουν διαφορετικά τις απαντήσεις σε επαναλαμβανόμενες δοκιμές.

Συνολική Αξιολόγηση Αξιοπιστίας: Το ερωτηματολόγιο καταδεικνύει υψηλές δυνατότητες αξιοπιστίας, παρέχοντας συνεπή δομή και σαφείς οδηγίες. Ωστόσο, ενδέχεται να προκύψουν μικρές αποκλίσεις λόγω εξωτερικών παραγόντων π.χ μεταβολές στην κατάσταση της υγείας ή οι ταξιδιωτικές εμπειρίες των ερωτηθέντων.

Εγκυρότητα

Σύμφωνα με τον Jennings (2001) η εγκυρότητα εξετάζει πόσο καλά αποτυπώνονται στο ερωτηματολόγιο οι επιδιωκόμενες έννοιες π.χ. αντιλήψεις για τον προσβάσιμο τουρισμό, χρήση ΤΠΕ, εμπόδια που συναντιόνται.

Ευρήματα:

Οι ερωτήσεις είναι ευθυγραμμισμένες με τα ερευνητικά ερωτήματα, όπως τα εμπόδια προσβασιμότητας, τις μελλοντικές τεχνολογικές βελτιώσεις. Συγκεκριμένα, ερωτήσεις όπως: οι περιορισμοί στα ταξίδια, οι μελλοντικές βελτιώσεις στα τεχνολογικά εργαλεία για τα εμποδιζόμενα άτομα, αποτυπώνουν αποτελεσματικά την πρόθεση του ερευνητή να αξιολογηθεί ο ρόλος της τεχνολογίας στην ενίσχυση της προσβασιμότητας.

Το ερωτηματολόγιο διερευνά πολυδιάστατες απόψεις, όπως η ικανοποίηση από τα εργαλεία ΤΠΕ, προσεγγίζοντας τις απόψεις των ερωτηθέντων στα τρία στάδια του ταξιδιού: προγραμματισμό ταξιδιού, κατά τη διάρκεια της επίσκεψης (κατανάλωση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών, μετά την επίσκεψη (ανατροφοδότηση τουριστικών εμπειριών). Επιπλέον, η χρήση της κλίμακας Likert π.χ. ο βαθμός συμφωνίας, επιτρέπει τη διαφοροποιημένη μέτρηση των αντιλήψεων και των στάσεων των ερωτηθέντων.

Παρόλα αυτά υπάρχουν προκλήσεις ως προς την εγκυρότητα οι οποίες πρέπει να επισημανθούν: Ορισμένες απαντήσεις ανοιχτού τύπου π.χ. «Άλλο» ενδέχεται να μην προδιαθέτουν τους ερωτώμενους να απαντήσουν, οδηγώντας σε πιθανά κενά στη συνοχή των δεδομένων. Ως επακόλουθο αυτής της μεροληψίας, οι ερωτηθέντες ενδέχεται να δώσουν απαντήσεις που δεν αντικατοπτρίζουν πλήρως την πραγματική τους άποψη, πράγμα που θα μπορούσε να επηρεάσει την εγκυρότητα, ειδικά σε ευαίσθητα θέματα όπως η ικανοποίηση ή η εμπιστοσύνη στη χρήση των εργαλείων τεχνολογίας.

Συνολική Αξιολόγηση Εγκυρότητας: Το ερωτηματολόγιο διαθέτει ικανοποιητική εγκυρότητα λόγω της ευθυγράμμισής του με τα ερευνητικά ερωτήματα και του ολοκληρωμένου σχεδιασμού του. Ωστόσο, όπως αναφέρθηκε, η εξάρτηση από μη προκαθορισμένες επιλογές και πιθανές προκαταλήψεις θα μπορούσε να περιορίσει ελαφρώς την ικανότητά του να αποτυπώσει πλήρως την πολυπλοκότητα των εμπειριών των ερωτώμενων.

5.7.2 Στατιστικές Αναλύσεις Cronbach's alpha, ANOVA, T-test και Μέσου Όρου - Τυπικής Απόκλισης

Cronbach's Alpha

Ορισμός: Ο Cronbach's alpha είναι ένα στατιστικό μέτρο που χρησιμοποιείται για να εκτιμήσει την αξιοπιστία της εσωτερικής συνέπειας ενός ερωτηματολογίου ή μιας κλίμακας. Κινείται μεταξύ 0 και 1, όπου τιμές κοντά στο 1 υποδηλώνουν υψηλή αξιοπιστία (Γιαλαμάς κ.α., 2024)

Η Χρήση του στο Ερωτηματολόγιο: Χρησιμοποιήθηκε για να ελέγξει κατά πόσο οι ερωτήσεις που σχετίζονται με την ικανοποίηση από τη χρήση των τεχνολογικών εργαλείων από τα εμποδιζόμενα άτομα είναι συνεπείς. Εάν το Cronbach's alpha είναι πάνω από 0.7 θεωρείται αποδεκτό.

Πραγματοποιήθηκε υπολογισμός του Cronbach's alpha για ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση από τα τεχνολογικά εργαλεία. Ο υπολογισμός του Cronbach's alpha για τις ερωτήσεις που σχετίζονται με την ικανοποίηση από τη χρήση των τεχνολογικών εργαλείων δίνει τιμή **0.89**, που υποδεικνύει ικανοποιητική αξιοπιστία των δεδομένων.

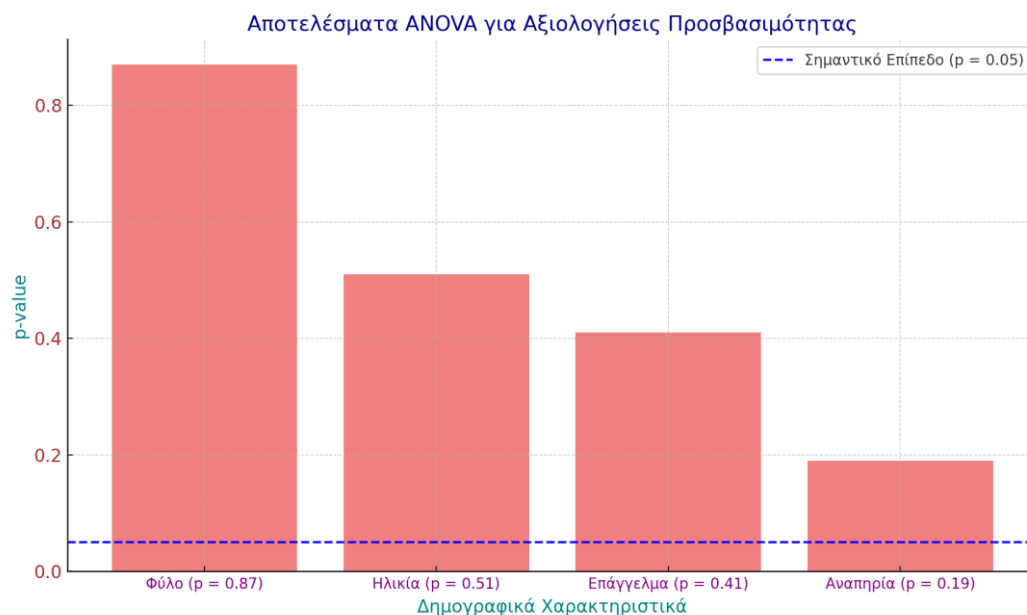
ANOVA Analysis of Variance

Ορισμός: Είναι μια στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιείται για να συγκρίνει τις μέσες τιμές τριών ή περισσότερων ομάδων. Η ANOVA βοηθά στην κατανόηση αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ομάδων (Γιαλαμάς κ.α., 2024).

Η Χρήση του στο Ερωτηματολόγιο: Χρησιμοποιήθηκε για να εξετάσει αν οι αξιολογήσεις προσβασιμότητας διαφέρουν ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως ηλικία, επάγγελμα, φύλο και τύπο αναπηρίας.

Οι αναλύσεις ANOVA έδειξαν τα εξής αποτελέσματα (βλ. Γράφημα 1 σ.40):

- **Φύλο:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στις αξιολογήσεις προσβασιμότητας ανάλογα με το φύλο $p = 0.87$.
- **Ηλικία:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στις αξιολογήσεις προσβασιμότητας ανά ηλικιακή ομάδα $p = 0.51$.
- **Επάγγελμα:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στις αξιολογήσεις προσβασιμότητας ανά επαγγελματική ομάδα $p = 0.41$.
- **Αναπηρία:** Δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική διαφορά στις αξιολογήσεις προσβασιμότητας ανά τύπο αναπηρίας $p = 0.19$.



Γράφημα 1. Αποτελέσματα αναλύσεων ANOVA για την αξιολόγηση της προσβασιμότητας ανάλογα με τα διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Σε κανέναν από τους δημογραφικούς παράγοντες δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, καθώς οι τιμές p είναι μεγαλύτερες από το επίπεδο σημαντικότητας 0.05

T-Test

Ορισμός: Ο T-test είναι ένα στατιστικό εργαλείο που συγκρίνει τις μέσες τιμές μεταξύ δύο ομάδων. Χρησιμοποιείται για να προσδιορίσει αν οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές (Γιαλαμάς κ.α., 2024).

Η Χρήση του στο Ερωτηματολόγιο: Χρησιμοποιήθηκε για να συγκρίνει τις απόψεις των εμποδιζόμενων ατόμων για τον βαθμό ικανοποίησης από την χρήση ΤΠΕ, μεταξύ των πιο επικρατέστερων ομάδων με περιορισμούς όπως η Όραση, η Ακοή και η Κίνηση.

Υποθέσεις T-test:

- Μηδενική υπόθεση H_0 : Δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στον βαθμό ικανοποίησης μεταξύ των ομάδων.
- Εναλλακτική υπόθεση H_1 : Υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στον βαθμό ικανοποίησης μεταξύ των ομάδων.

Τα αποτελέσματα των T-Tests είναι τα εξής (βλ. Γράφημα 2 σ. 41):

Αισθητηριακή Όραση vs Αισθητηριακή Ακοή:

- Τιμή στατιστικού: **0.247**

- P-Value: **0.807** καμία στατιστικά σημαντική διαφορά.

Αισθητηριακή Όραση vs Κινητική:

- Τιμή στατιστικού: **0.790**

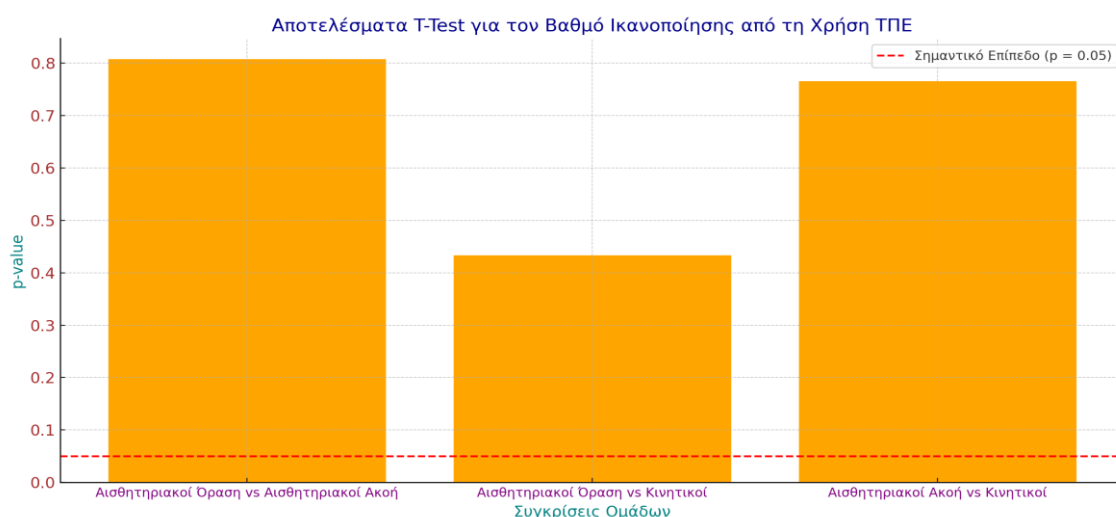
- P-Value: **0.433** καμία στατιστικά σημαντική διαφορά.

Αισθητηριακή Ακοή vs Κινητική:

- Τιμή στατιστικού: **0.305**

- P-Value: **0.765** καμία στατιστικά σημαντική διαφορά.

Σε κανένα από τα ζεύγη ομάδων δεν παρατηρούνται στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απόψεις σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση ΤΠΕ, καθώς όλες οι τιμές p είναι μεγαλύτερες από το 0.05.



Γράφημα 2. Αποτελέσματα των T-Tests για τις ομάδες Αισθητηριακή Όραση, Αισθητηριακή Ακοή και Κινητική σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση Τεχνολογικών Εργαλείων

Χρήση του Μέσου Όρου και της Τυπικής Απόκλισης σε Ερωτηματολόγια

Σύμφωνα με τον Boone & Boone (2012) και Bryman (2017) οι κλίμακες Likert είναι κατάλληλες για περιγραφική στατιστική ανάλυση, όπου ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση χρησιμοποιούνται για την κατανόηση της κεντρικής τάσης και της διασποράς των απαντήσεων. Οι μέθοδοι αυτές επιτρέπουν τη σύγκριση ομάδων και την εξαγωγή συμπερασμάτων για τα δεδομένα του δείγματος.

Μέσος Όρος Mean:

Ο μέσος όρος χρησιμοποιείται για την εύρεση της κεντρικής τάσης των δεδομένων, δηλαδή της γενικής κατεύθυνσης των απαντήσεων σε μια συγκεκριμένη ερώτηση. Σε

ερωτηματολόγια με κλίμακες Likert, ο μέσος όρος παρέχει ένα αντιπροσωπευτικό σημείο που συνοψίζει τις απαντήσεις όλων των συμμετεχόντων. Οι τιμές της κλίμακας Likert διαμορφώνονται κλιμακωτά ως εξής: 1=Διαφωνώ Απόλυτα έως 5=Συμφωνώ Απόλυτα, όταν ο μέσος όρος βρίσκεται κοντά στην ανώτερη τιμή της κλίμακας Likert αυτό δείχνει ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να Συμφωνούν έως Συμφωνούν Απόλυτα και το αντίστροφο.

Τυπική Απόκλιση Standard Deviation:

Η τυπική απόκλιση είναι ένας κρίσιμος δείκτης της διασποράς ή της διαφορετικότητας των απαντήσεων. Όταν η τυπική απόκλιση είναι χαμηλή, σημαίνει ότι οι απαντήσεις των συμμετεχόντων συγκεντρώνονται γύρω από τον μέσο όρο, ενώ όταν είναι υψηλή, οι απαντήσεις ποικίλλουν περισσότερο.

5.7.3 Πίνακας Συχνοτήτων Ερωτηματολογίου Μέσου Όρου (Mean) και Τυπικής Απόκλισης (Standard Deviation)

5.7.3.1 Δημογραφικά Στοιχεία

Ερώτηση 1: Φύλο

Φύλο	Συχνότητα	Ποσοστό
Γυναίκα	80	66.12 %
Άνδρας	41	33.88 %
Σύνολο	121	100 %

Ευρήματα: Η κατανομή των φύλων δείχνει ότι οι γυναίκες συμμετείχαν σε μεγαλύτερο βαθμό 66,12%, σε αντίθεση με τους άνδρες 33,88%. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με ορισμένες μελέτες που υποδεικνύουν μια πιο ισορροπημένη κατανομή μεταξύ των φύλων μεταξύ των ταξιδιωτών με αναπηρία. Για παράδειγμα, μελέτη από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας αναφέρει ότι το ποσοστό των γυναικών με αναπηρία είναι ελαφρώς υψηλότερο WHO (2023), αλλά όχι στον βαθμό που αντικατοπτρίζεται στο ερωτηματολόγιο.

Ερώτηση 2: Ηλικία

Ηλικία	Συχνότητα	Ποσοστό
18–30	12	6.61 %
31-40	20	16.53 %
41–50	63	52.07 %
51–60	18	14.88 %
61 και άνω	8	6.61 %

Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %
----------------------	-----	-------

Ευρήματα: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων 52,07% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών, επισημαίνοντας ότι αυτή η ηλικιακή ομάδα εκπροσωπείται περισσότερο στη συγκεκριμένη έρευνα. Οι ηλικιακές ομάδες 18-30 ετών και 61 και άνω έχουν τη χαμηλότερη συμμετοχή, με ποσοστά 6,61% για καθεμία. Η δεύτερη μεγαλύτερη ομάδα είναι οι 31-40 ετών με ποσοστό 16,53%, ενώ η ομάδα 51-60 ετών καταλαμβάνει το 14,88%. Η κατανομή αυτή αναδεικνύει ότι τα περισσότερα δεδομένα προέρχονται από μεσήλικες συμμετέχοντες, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει μερικώς την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας. Καθώς η ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών στην Ελλάδα είναι λιγότερο δεκτική στα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία σε σχέση με τα αντίστοιχα ποσοστά της Ευρωπαϊκής Ένωσης (IOBE, 2014).

Ερώτηση 3: Εκπαίδευση

Εκπαίδευση	Συχνότητα	Ποσοστό
Πρωτοβάθμια	0	0 %
Δευτεροβάθμια	30	24.79 %
Ανώτερη	14	11.57 %
Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ	34	28.1 %
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	43	35.54 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων 35,54% διαθέτει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο, επισημαίνοντας υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης στο δείγμα. Το 28,1% έχει ολοκληρώσει πανεπιστημιακές ή ΤΕΙ σπουδές, γεγονός που δείχνει ότι περισσότερο από το 63% των συμμετεχόντων κατέχουν ανώτατη εκπαίδευση. Οι συμμετέχοντες με δευτεροβάθμια εκπαίδευση αποτελούν το 24,79%, ενώ αυτοί με ανώτερη εκπαίδευση καλύπτουν το 11,57%. Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχουν συμμετέχοντες με πρωτοβάθμια εκπαίδευση στο δείγμα. Η κατανομή αυτή φανερώνει ότι το δείγμα χαρακτηρίζεται από υψηλό μορφωτικό επίπεδο, κάτι που προφανώς επηρεάζει θετικά την ποιότητα των ευρημάτων που αφορούν την χρήση των τεχνολογικών εργαλείων από το σύνολο των ερωτηθέντων.

Ερώτηση 4: Επάγγελμα

Επάγγελμα	Συχνότητα	Ποσοστό
Ιδιωτικός υπάλληλος	42	34.71 %

Δημόσιος υπάλληλος	34	28.1 %
Ελεύθερος Επαγγελματίας	23	19.01 %
Συνταξιούχος	8	6.61 %
Οικιακά	7	5.79 %
Αγρότης/ισσα	3	2.48 %
Φοιτητής/τρια	1	0.83 %
Εκπαιδευτικός	1	0.83 %
Άνεργος/η	2	1.66 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η μεγαλύτερη ποσοστιαία επαγγελματική ομάδα των συμμετεχόντων είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν το 34,71% του δείγματος. Ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι με ποσοστό 28,1%, ενώ οι ελεύθεροι επαγγελματίες καταλαμβάνουν το 19,01%, ενώ οι συνταξιούχοι αποτελούν το 6,61%. Οι συμμετέχοντες που ασχολούνται με τα οικιακά αντιστοιχούν στο 5,79%, ακολούθως, οι μικρότερες επαγγελματικές κατηγορίες περιλαμβάνουν αγρότες 2,48%, φοιτητές 0,83%, εκπαιδευτικούς 0,83%, και άνεργους με 1,66%. Η κατανομή δείχνει ότι το δείγμα αντιπροσωπεύει κυρίως εργαζόμενους σε ιδιωτικό, δημόσιο τομέα και ελεύθερους επαγγελματίες, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες έχουν μικρότερη συμμετοχή.

5.7.3.2 Λοιπές Πληροφορίες

Ερώτηση 5: Περιορισμοί που αντιμετωπίζετε στην υγεία σας (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία επιλογές)

Περιορισμοί	Συχνότητα	Ποσοστό
Κινητικοί	50	39.37 %
Αισθητηριακή Όραση	31	24.41 %
Αισθητηριακή Ακοή	13	10.24 %
Γνωστικοί	11	8.66 %
Δεν έχω περιορισμούς	8	6.3 %
Έλλειψη εντέρων	1	0.83 %
Κανένα πρόβλημα δεν έχω	1	0.83 %
ΑμεΑ ακρωτηριασμός	1	0.83 %
Αλλεργίες	1	0.83 %
Μη ορατά προβλήματα	1	0.83 %

Μεταμόσχευση	1	0.83 %
Νόσος crohn	1	0.83 %
Δεν υπάρχει	1	0.83 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Οι κινητικοί περιορισμοί αποτελούν την πιο συχνά αναφερόμενη κατηγορία, με ποσοστό 39,37%, γεγονός που επισημαίνει ότι σχεδόν 4 στους 10 συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν κινητικές δυσκολίες. Οι αισθητηριακοί περιορισμοί όρασης έρχονται δεύτεροι, με ποσοστό 24,41%, ενώ οι περιορισμοί στην ακοή καλύπτουν το 10,24% του δείγματος. Οι γνωστικοί περιορισμοί αναφέρθηκαν από το 8,66% των συμμετεχόντων, ενώ το 7,96% δήλωσε ότι δεν αντιμετωπίζει κανέναν περιορισμό. Όλες οι υπόλοιπες κατηγορίες περιορισμών, όπως αλλεργίες, μεταμόσχευση, ή η νόσος Crohn, εμφανίζονται σε μικρότερα ποσοστά, καθεμία στο 0.83%. Αυτή η κατανομή δείχνει ότι στο δείγμα συμμετείχαν κυρίως άτομα με κινητικές και αισθητηριακές δυσκολίες. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων επικεντρώνεται κυρίως στις ανάγκες για προσβάσιμες λύσεις αυτών των ομάδων. Αυτή η κατανομή είναι σύμφωνη με την έκθεση των Ηνωμένων Εθνών United Nations (2018) στην οποία όπου παγκόσμιες στατιστικές καταδεικνύουν ότι τα προβλήματα κινητικότητας συγκαταλέγονται μεταξύ των πιο κοινών τύπων αναπηρίας.

Ερώτηση 6: Πόσο συχνά ταξιδεύετε για αναψυχή;

Συχνότητα Ταξιδιών	Συχνότητα	Ποσοστό
Μία φορά το χρόνο	50	41.32 %
2-3 φορές το χρόνο	45	37.19 %
Πάνω από 3 φορές	17	14.05 %
Καθόλου	9	7.44 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων ταξιδεύει για αναψυχή μία φορά τον χρόνο 41,32%, γεγονός που δείχνει ότι μια σημαντική ομάδα περιορίζεται σε ετήσιες διακοπές. Το 37,19% ταξιδεύει 2-3 φορές το χρόνο, καταδεικνύοντας ότι ένα πολύ σημαντικό ποσοστό προτιμά μια μεγαλύτερη συχνότητα ταξιδιών εντός του ίδιου έτους. Επίσης, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό, 14,05%, δηλώνει ότι ταξιδεύει περισσότερες από 3 φορές το χρόνο, κάτι που φανερώνει έντονη ταξιδιωτική δραστηριότητα. Τέλος, το 7,44% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι δεν ταξιδεύει καθόλου για αναψυχή. Η κατανομή αυτή δείχνει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων επιδιώκει τα ταξίδια αναψυχής. Οι περισσότεροι

ερωτηθέντες ταξίδευαν 2-3 φορές το χρόνο γεγονός που καταδεικνύει ότι τα άτομα με αναπηρία είναι ενεργοί ταξιδιώτες. Τα ευρήματα ευθυγραμμίζονται με μελέτες που υπογραμμίζουν την αυξανόμενη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία σε τουριστικές δραστηριότητες (Bureau of Transportation Statistics, 2022).

Ερώτηση 7: Ποιοι σας συνοδεύουν συχνά στα ταξίδια σας;

Συνοδοί στα Ταξίδια	Συχνότητα	Ποσοστό
Οικογένεια	73	60.33 %
Φίλοι/Σύντροφοι	37	30.58 %
Κανείς, ταξιδεύω μόνος/η	11	9.09 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Σε αυτή την ερώτηση το 60,33%, δηλώνει ότι ταξιδεύει συχνά με την οικογένειά του, γεγονός που δείχνει ότι τα οικογενειακά ταξίδια είναι η κυρίαρχη επιλογή για τα εμποδιζόμενα άτομα. Ένα σημαντικό ποσοστό, 30,58%, ταξιδεύει με φίλους ή συντρόφους, επισημαίνοντας τη σημασία της συντροφικότητας για τα εμποδιζόμενα άτομα στις ταξιδιωτικές εμπειρίες. Το 9,09% των συμμετεχόντων ταξιδεύει μόνος/η, γεγονός που μπορεί να οφείλεται είτε σε περιορισμούς που δυσχεραίνουν την αυτόνομη μετακίνηση, είτε σε προσωπική προτίμηση για ανεξάρτητη ταξιδιωτική εμπειρία. Η κατανομή αυτή αναδεικνύει τη σημασία της παρέας στα ταξίδια, όπως προκύπτει από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων, ενώ υπογραμμίζει την ύπαρξη ενός μικρότερου αλλά σημαντικού ποσοστού ως ανεξάρτητοι ταξιδιώτες.

Ερώτηση 8: Ποιο μέσο χρησιμοποιείτε κυρίως για να μεταβείτε στον τόπο προορισμού;

Μεταφορικό Μέσο Μετάβασης	Συχνότητα	Ποσοστό
Αεροπλάνο	23	19.01 %
Αυτοκίνητο	87	71.9 %
Τρένο	6	4.96 %
Λεωφορείο	3	2.48 %
Όλα τα μέσα κυρίως αεροπλάνο και αυτοκίνητο	1	0.83 %
Πλοίο	1	0.83 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 71,9% των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί κυρίως το αυτοκίνητο για να φτάσει στον προορισμό του, καθιστώντας το κυρίαρχη επιλογή. Το 19,01% επιλέγει αεροπλάνο, που αποτελεί τη δεύτερη πιο δημοφιλή επιλογή, ιδιαίτερα για μεγαλύτερες αποστάσεις. Μικρότερα ποσοστά καταγράφονται για τα μέσα όπως το τρένο 4,96%, το λεωφορείο 2,48%, και το πλοίο 0,83%. Ένας μικρός αριθμός συμμετεχόντων 0,83% δήλωσε ότι χρησιμοποιεί συνδυασμό μέσων, κυρίως αεροπλάνο και αυτοκίνητο. Η κατανομή αυτή δείχνει την προτίμηση των συμμετεχόντων για τη χρήση ιδιωτικών μέσων μεταφοράς, όπως το αυτοκίνητο, που προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία, ενώ τα δημόσια μέσα έχουν μικρότερη συμμετοχή, γεγονός που ενδέχεται να αποδίδεται σε ελλιπή προσβασιμότητα στα μέσα μαζικής μεταφοράς.

Ερώτηση 9: Ποιο μέσο χρησιμοποιείτε για να μετακινηθείτε στον τόπο προορισμού; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Μέσο Μετακίνησης στον Προορισμό	Συχνότητα	Ποσοστό
Τρένο	11	9.09 %
Αυτοκίνητο	72	59.50 %
Μετρό-Τραμ	13	10.74 %
Λεωφορείο	12	9.92 %
Ταξί	11	9.09 %
Πλοίο	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 59,50% των συμμετεχόντων επιλέγει το αυτοκίνητο ως κύριο μέσο μετακίνησης στον τόπο προορισμού, επιβεβαιώνοντας την κυριαρχία του, ενδεχομένως λόγω της ευκολίας και της ευελιξίας που προσφέρει. Άλλα μεμονωμένα μέσα που προτιμώνται είναι το ταξί 9,09%, το λεωφορείο 9,92%, το μετρό-τραμ 10,74% και το τρένο 9,09%, ενώ το πλοίο καταλαμβάνει το 1,65%. Η κατανομή αυτή υπογραμμίζει την προτίμηση στα ιδιωτικά μέσα μετακίνησης, τα οποία είναι περισσότερο προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους, με κυρίαρχο το αυτοκίνητο. Ενώ τα δημόσια μέσα προτιμώνται ως εναλλακτική ή δευτερεύουσα επιλογή. Η συγκεκριμένη επιλογή αντανακλά το δείγμα των συμμετεχόντων αφού το 39,37% παρουσιάζει κινητικά προβλήματα και το 55,30% ταξιδεύει με την οικογένεια.

Ερώτηση 10: Στους ταξιδιωτικούς σας προορισμούς, ποια μέρη επισκέπτεστε; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Μέρη Επισκεψιμότητας	Συχνότητα	Ποσοστό
Αρχαιολογικοί χώροι	15	12.40 %
Μουσεία	21	17.35 %
Τουριστικά Αξιοθέατα	32	26.45 %
Θεματικά Πάρκα	14	11.57 %
Θρησκευτικά Μνημεία	15	12.40 %
Παραλίες	24	19.83 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων επιλέγει να επισκέπτεται τουριστικά αξιοθέατα 26,45%, επισημαίνοντας την προτίμησή τους για δημοφιλή και αναγνωρισμένα σημεία ενδιαφέροντος. Οι παραλίες είναι η δεύτερη πιο δημοφιλή επιλογή, με ποσοστό 19,83%, γεγονός που υποδηλώνει την αξία του πολιτισμού και της φυσικής ομορφιάς ως στοιχεία έλξης των τουριστικών προορισμών. Τα μουσεία επισκέπτονται το 17,35% των συμμετεχόντων, ενώ οι αρχαιολογικοί χώροι και τα θρησκευτικά μνημεία λαμβάνουν ισόποση προτίμηση, με ποσοστό 12,40% για καθεμία κατηγορία. Τα θεματικά πάρκα επιλέγονται από το 11,57%, αποτελώντας λιγότερο δημοφιλή επιλογή. Η κατανομή αυτή φανερώνει την προτίμηση των συμμετεχόντων για έναν συνδυασμό πολιτιστικών, φυσικών και ψυχαγωγικών εμπειριών στους τουριστικούς προορισμούς που επιλέγουν.

Ερώτηση 11: Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες αναζητάτε περισσότερο στους ταξιδιωτικούς σας προορισμούς; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Υπηρεσίες Αναζήτησης	Συχνότητα	Ποσοστό
Προσβάσιμες Υπηρεσίες Μεταφοράς	18	14.88 %
Προσβάσιμα Καταλύματα	37	30.58 %
Προσβάσιμες Πληροφορίες	37	30.58 %
Προσβάσιμες Δραστηριότητες και Ψυχαγωγία	25	19.01 %
Κανένα	4	3.31 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Οι προσβάσιμες πληροφορίες και τα προσβάσιμα καταλύματα καταγράφουν την ίδια υψηλή προτίμηση μεταξύ των συμμετεχόντων, με ποσοστό 30,58% για καθεμία

κατηγορία, γεγονός που επισημαίνει τη σημασία της πληροφόρησης και της διαμονής στην ταξιδιωτική εμπειρία. Οι προσβάσιμες δραστηριότητες και η ψυχαγωγία ακολουθούν με ποσοστό 20,66%, ενώ οι προσβάσιμες υποδομές προσελκύουν το 19,01% των συμμετεχόντων. Οι προσβάσιμες υπηρεσίες μεταφοράς καταγράφουν μικρότερη προτίμηση, με ποσοστό 14,88%. Ένα μικρό ποσοστό συμμετεχόντων 3,31% δήλωσε ότι δεν αναζητά καμία προσβάσιμη υπηρεσία. Η κατανομή αυτή φανερώνει ότι η διαμονή, η πληροφόρηση και οι δραστηριότητες συνιστούν βασικές προτεραιότητες για τους ταξιδιώτες, με έμφαση στην εξασφάλιση της προσβασιμότητας ως μέσου ενίσχυσης της συνολικής ταξιδιωτικής εμπειρίας. Τα ευρήματα ευθυγραμμίζονται με την έρευνα του Kołodziejczak (2019) η οποία αναφέρεται στην ανάγκη για πρόσβαση σε τουριστικές πληροφορίες και προσβάσιμους χώρους από τα άτομα με αναπηρία.

5.7.3.3 Φάση Προγραμματισμού Ταξιδιού

Ερώτηση 12: Χρησιμοποιείτε εργαλεία τεχνολογίας π.χ. ιστότοπους, εφαρμογές για κινητά για τον ταξιδιωτικό προγραμματισμό σας;

Χρήση Εργαλείων Τεχνολογίας στον Προγραμματισμό	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	104	85.95 %
Όχι	17	14.05 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων, 85,95%, δηλώνει ότι χρησιμοποιεί εργαλεία τεχνολογίας για τον ταξιδιωτικό προγραμματισμό τους, επισημαίνοντας την ευρεία υιοθέτηση της τεχνολογίας στον τουριστικό τομέα. Ένα μικρότερο ποσοστό, 14,05%, αναφέρει ότι δεν χρησιμοποιεί τέτοια εργαλεία, πιθανώς λόγω έλλειψης εξοικείωσης, πρόσβασης ή σχετικής ανάγκης. Η κατανομή αυτή αναδεικνύει τον καθοριστικό ρόλο της τεχνολογίας στον προγραμματισμό ταξιδιών και υπογραμμίζει τη σημασία της ανάπτυξης προσβάσιμων και χρήσιμων ψηφιακών εργαλείων. Στη φάση του προγραμματισμού τα τεχνολογικά εργαλεία παρουσιάζουν υψηλή υιοθέτηση στη φάση του προγραμματισμού αφού το 85,95% των συμμετεχόντων χρησιμοποιούν για τον προγραμματισμό του ταξιδιού τους, ευθυγραμμιζόμενοι με την έμφαση που δίνουν οι Buhalis & Darcy (2011) στις ΤΠΕ ως υψίστης σημασίας παράγοντες για τον προσβάσιμο τουρισμό.

Ερώτηση 13: Αν Όχι, γιατί; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν, δεν απαντάτε αν έχετε απαντήσει Ναι στην ερώτηση 12)

Μη Χρησιμοποίηση Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν είναι λειτουργικά	2	11.76 %
Δεν είναι διαθέσιμα	6	35.29 %
Δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες μου	8	47.07 %
Δεν γνωρίζω τη χρήση τους	1	5.88 %
Συνολικές Απαντήσεις	17	100 %

Ευρήματα: Από τα άτομα που δεν χρησιμοποιούν καθόλου εργαλεία τεχνολογίας, το κύριο εμπόδιο για τη μη χρήση είναι ότι τα διαθέσιμα εργαλεία δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των συμμετεχόντων, όπως δήλωσε το 47,07%. Ακολουθεί η αναφορά ότι τα εργαλεία δεν είναι διαθέσιμα, με ποσοστό 35,29%, γεγονός που δείχνει πιθανές ελλείψεις στην πρόσβαση. Το 11,76% των συμμετεχόντων θεωρεί ότι τα εργαλεία δεν είναι λειτουργικά, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό 5,88% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει τη χρήση τους. Οι έρευνες των Darcy & Dickson, (2009) και Buhalis & Darcy (2011) εντοπίζουν τα ίδια προβλήματα σημειώνοντας ότι τα άτομα με αναπηρία αντιμετωπίζουν περιορισμούς στην πρόσβαση στις ΤΠΕ λόγω της έλλειψης προσαρμοσμένων διεπαφών και εργαλείων. Αυτά τα αποτελέσματα αναδεικνύουν την ανάγκη βελτίωσης των ψηφιακών εργαλείων τόσο ως προς τη λειτουργικότητά τους όσο και ως προς την προσαρμογή στις ανάγκες διαφορετικών χρηστών, ενώ η εκπαίδευση μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη αξιοποίησή τους.

Ερώτηση 14: Αν ναι, ποια τεχνολογικά εργαλεία χρησιμοποιείτε πιο συχνά για να προγραμματίσετε το ταξίδι σας; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

Εργαλεία Τεχνολογίας Προτίμησης	Συχνότητα	Ποσοστό
Ιστότοποι κρατήσεων ταξιδιών π.χ. Booking, Expedia	58	55.77 %
Εφαρμογές για κινητές συσκευές π.χ. Εφαρμογές για πλοήγηση, Τεχνητή Νοημοσύνη	11	10.58 %
Ηλεκτρονικές κριτικές π.χ. από άλλους ταξιδιώτες	16	15.38 %
Εφαρμογές για κινητές συσκευές π.χ. Google Maps	6	5.77 %
Ηλεκτρονικές κριτικές	5	4.81 %
Εικονικοί Βοηθοί και Chatbots	4	3.84 %
Ηχητικοί Βοηθοί	2	1.92 %
Οικογένεια	1	0.96 %
Διαδίκτυο	1	0.96 %
Συνολικές Απαντήσεις	104	100 %

Ευρήματα: Οι ιστότοποι κρατήσεων ταξιδιών (π.χ. Booking, Expedia) είναι τα πιο δημοφιλεί εργαλεία, με το 55,77% των συμμετεχόντων να τα χρησιμοποιεί συχνά για τον προγραμματισμό των ταξιδιών τους. Αυτό δείχνει την εμπιστοσύνη και τη χρησιμότητα αυτών των πλατφορμών ως βασικών εργαλείων για την κράτηση υπηρεσιών (Gretzel et al., 2020). Οι ηλεκτρονικές κριτικές από άλλους ταξιδιώτες καταγράφουν το 15,38%, υπογραμμίζοντας τη σημασία της κοινωνικής απόδειξης και της αξιοπιστίας στις ταξιδιωτικές επιλογές. Οι εφαρμογές για κινητές συσκευές, όπως πλοήγησης π.χ. Google Maps και τεχνητής νοημοσύνης, ακολουθούν με ποσοστά 10,58% και 5,77%, αντίστοιχα. Πιο εξειδικευμένα εργαλεία, όπως οι εικονικοί βοηθοί και τα Chatbots, χρησιμοποιούνται λιγότερο συχνά, με ποσοστά 3,84% για κάθε κατηγορία. Αυτό αντανακλά την περιορισμένη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων όπως chatbots 3,84% υπογραμμίζοντας τις αναξιοποίητες δυνατότητες για καινοτομία από τις επιχειρήσεις στον τουρισμό. Οι συστάσεις από την οικογένεια και το διαδίκτυο καταγράφουν τα χαμηλότερα ποσοστά με 0,96%. Τα ευρήματα της ερώτησης αναδεικνύουν σε ποια τεχνολογικά εργαλεία πρέπει να στρέψουν την προσοχή τους οι ομάδες προσφοράς στον τουρισμό. Η εργασία των Buhalis & Amaranggana (2015) αναφέρεται στην χρησιμότητα των τεχνολογικών εργαλείων όπως το ΔτΠ και των έξυπνων εφαρμογών σε κινητές συσκευές για την δημιουργία έξυπνων τουριστικών προορισμών. Συγκεκριμένα διερεύνησαν την ενοποίηση αυτών των έξυπνων συσκευών μέσω ενός πλαισίου συντονισμένης λειτουργίας, το οποίο επιτρέπει την προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών και τη βελτίωση της προσβασιμότητας, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο τις τουριστικές εμπειρίες για τα εμποδιζόμενα άτομα.

Ερώτηση 15: Παρακαλούμε εκφράστε, σημειώνοντας το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσον αφορά την καταλληλότητα των εργαλείων τεχνολογίας (κλίμακα Likert 5= Συμφωνώ Απόλυτα, 1= Διαφωνώ Απόλυτα)

Ερώτηση 15.1: Τα εργαλεία τεχνολογίας με βοηθούν να βρίσκω ταξιδιωτικές πληροφορίες για την προσβασιμότητα των προορισμών π.χ εγκαταστάσεις, διαδρομές.

Καταλληλότητα Εργαλείων Τεχνολογίας στην Αναζήτηση Ταξιδιωτικών Πληροφοριών	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	52	42.98 %
Συμφωνώ	53	43.80 %
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ	11	9.09 %
Διαφωνώ	0	0 %
Διαφωνώ Απόλυτα	1	0.83 %

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	4	3.30 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100%

Ευρήματα: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων με 43,80%, συμφωνεί ότι αναζητούν ταξιδιωτικές πληροφορίες από τα εργαλεία τεχνολογίας για την προσβασιμότητα των προορισμών. Επιπλέον, ένα πολύ υψηλό ποσοστό, 42,98%, συμφωνεί απόλυτα, υποδηλώνοντας έντονη τάση χρήσης αυτών των εργαλείων. Ένα μικρότερο ποσοστό, 9,09% παραμένει ουδέτερο, κάτι που μπορεί να σχετίζεται με περιορισμένη εξοικείωση ή γνώση στα τεχνολογικά εργαλεία. Το 3,31% δηλώνει Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ, ενώ μόνο το 0,83% διαφωνεί απόλυτα.

Μέσος Όρος: 4.28 και η Τυπική Απόκλιση: 0.81. Οι τιμές αποδεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα σχετικά με τη βοήθεια που παρέχουν τα εργαλεία τεχνολογίας για την αναζήτηση ταξιδιωτικών πληροφοριών προσβασιμότητας. Η τυπική απόκλιση, δείχνει σχετικά μικρή διαφοροποίηση στις απόψεις των συμμετεχόντων, γεγονός που καταδεικνύει συγκλίνουσες αντιλήψεις ως προς τη σημασία της τεχνολογίας στην αναζήτηση πληροφοριών προσβασιμότητας.

Ερώτηση 15.2: Αισθάνομαι σιγουριά χρησιμοποιώντας τεχνολογικά εργαλεία για τον προγραμματισμό του ταξιδιού μου

Σιγουριά στην Χρήση Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	44	36.36 %
Συμφωνώ	49	40.50 %
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ	23	19.01 %
Διαφωνώ	0	0 %
Διαφωνώ Απόλυτα	1	0.83 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	4	3.30 %
Σύνολο	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων εκφράζει αίσθημα σιγουριάς, καθώς το 40,50% συμφωνεί και 36,36% συμφωνεί απόλυτα. Ένα 19,01% δηλώνει ουδέτερο, ενώ τα ποσοστά διαφωνίας είναι χαμηλά, μόλις 0,83% Διαφωνώ Απόλυτα, ενώ το 3,31% απάντησε Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ. Αυτό δείχνει γενικά υψηλή εμπιστοσύνη στη χρήση εργαλείων.

Μέσος Όρος: 4.15 και η Τυπική Απόκλιση: 0.79. Η υψηλή τιμή στο μέσο και η μικρή τυπική απόκλιση δείχνει ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν με τη δήλωση περί σιγουριάς

από τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων, γεγονός που υποδηλώνει χαμηλή διαφοροποίηση στις απαντήσεις και σχετική ομοιογένεια στις αντιλήψεις τους για τα εν λόγω εργαλεία.

Ερώτηση 15.3: Η υποστήριξη τεχνολογικών εργαλείων ενημερωμένων σε πραγματικό χρόνο π.χ. Chatbot θα βοηθούσαν σημαντικά στον προγραμματισμό του ταξιδιού μου

Υποστήριξη Εργαλείων Τεχνολογίας σε Πραγματικό Χρόνο	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	48	39.67 %
Συμφωνώ	46	38.02 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	17	14.05 %
Διαφωνώ	3	2.48 %
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	7	5.78 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Περίπου το 39,67% των συμμετεχόντων συμφωνεί απόλυτα ότι τέτοια εργαλεία θα βοηθούσαν σημαντικά, ενώ το 38,02% συμφωνεί. Η υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο φαίνεται να αποτελεί ουσιαστική ανάγκη για τους χρήστες. Η ουδετερότητα (14,05%) και τα χαμηλά ποσοστά διαφωνίας (2,48%) υποδηλώνουν την ανάγκη περαιτέρω ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας αυτών των εργαλείων, ενώ το 5,78% δήλωσε «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ».

Μέσος όρος 4,22 και Τυπική Απόκλιση 0,79. Τα δεδομένα αυτά υποδεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν έντονα με τη χρησιμότητα της υποστήριξης σε πραγματικό χρόνο κατά τον προγραμματισμό ταξιδιών, ενώ η σχετικά χαμηλή τυπική απόκλιση υποδηλώνει περιορισμένη διαφοροποίηση στις απόψεις τους.

Ερώτηση 15.4: Οι περιορισμοί που συναντώ στην προσβασιμότητα των τεχνολογικών εργαλείων π.χ μη προσβάσιμοι ιστότοποι, με αποθαρρύνουν από τον προγραμματισμό ταξιδιών.

Περιορισμοί στην Προσβασιμότητα Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	27	22.32 %
Συμφωνώ	44	36.36 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	22	18.18 %

Διαφωνώ	16	13.22 %
Διαφωνώ Απόλυτα	4	3.31 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	8	6.61 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 36,36% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι οι περιορισμοί προσβασιμότητας τους αποθαρρύνουν, ενώ το 22,31% συμφωνεί απόλυτα. Ένα ποσοστό 18,18% δηλώνει ουδετερότητα («ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ»), το 13,22% διαφωνεί και το 3,31% διαφωνεί απόλυτα. Η επιλογή «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ» συγκεντρώνει ποσοστό 6,61%. Τα δεδομένα αυτά αναδεικνύουν ότι η προσβασιμότητα συνιστά σημαντικό εμπόδιο για ένα αξιοσημείωτο ποσοστό συμμετεχόντων.

Μέσος Όρος: 3.65 και η Τυπική Απόκλιση: 1.10. Ο μη υψηλός μέσος όρος δείχνει μια μέτρια συμφωνία, ενώ η σχετικά υψηλότερη τυπική απόκλιση αποδεικνύει μεγαλύτερη διαφοροποίηση στις απόψεις. Τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι, παρά τους φραγμούς που αντιμετωπίζουν, τα εμποδιζόμενα άτομα επιθυμούν να συμμετάσχουν σε τουριστικές δραστηριότητες, γεγονός που ενισχύει την ανάγκη ενίσχυσης της προσβασιμότητας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού.

Ερώτηση 15.5: Η έλλειψη προσβάσιμων τεχνολογικών εργαλείων αναβάλλουν τον προγραμματισμό ενός ταξιδιού

Έλλειψη Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	22	18.18 %
Συμφωνώ	47	38.84 %
Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ	26	21.49 %
Διαφωνώ	14	11.57 %
Διαφωνώ Απόλυτα	7	5.79 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	5	4.13 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 38,84% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι τα υφιστάμενα τεχνολογικά εργαλεία δεν είναι επαρκώς λειτουργικά ή προσβάσιμα, ενώ το 18,18% συμφωνεί απόλυτα. Το 21,49% παραμένει ουδέτερο, το 11,57% διαφωνεί, το 5,79% διαφωνεί απόλυτα και το 4,13% απάντησε «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Τα ευρήματα αυτά αναδεικνύουν την ανάγκη ανάπτυξης πιο λειτουργικών και προσβάσιμων τεχνολογικών εργαλείων. Ωστόσο, η

επιθυμία για πραγματοποίηση ταξιδιών φαίνεται να παραμένει σημαντικό κίνητρο για τα εμποδιζόμενα άτομα, ακόμη και όταν αντιμετωπίζουν τεχνολογικούς περιορισμούς.

Μέσος Όρος: 3.54 και η Τυπική Απόκλιση: 1.11. Η μέση τιμή υποδηλώνει μια μέτρια τάση συμφωνίας, ενώ η τυπική απόκλιση δείχνει ποικιλία στις απόψεις, επισημαίνοντας ότι δεν συμφωνούν όλοι απόλυτα, γεγονός που ενισχύει την αναφερθείσα επιθυμία για ταξίδια από τα εμποδιζόμενα άτομα. Η ύπαρξη αυτής της διασποράς στις απαντήσεις αποτελεί σημείο ενδιαφέροντος, το οποίο πρέπει να ληφθεί υπόψη στον σχεδιασμό βελτιωμένων, συμπεριληπτικών τεχνολογικών λύσεων για τον τουρισμό.

Ερώτηση 15.6: Νιώθω ικανοποίηση όταν βρίσκω προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας για τον προγραμματισμό του ταξιδιού μου

Ικανοποίηση από την Χρήση Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	72	59.50 %
Συμφωνώ	37	30.58 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	8	6.61 %
Διαφωνώ	0	0 %
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	4	3.31 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων 59,50% συμφωνεί απόλυτα ότι νιώθει ικανοποίηση όταν εντοπίζει προσβάσιμα τεχνολογικά εργαλεία, ενώ το 30,58% συμφωνεί. Μόνο το 6,61% δηλώνει ουδετερότητα, γεγονός που αναδεικνύει τη σημασία της προσβασιμότητας για τη θετική εμπειρία του χρήστη, ενώ το 3,31% απάντησε «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ»..

Μέσος Όρος: 4.55 και η Τυπική Απόκλιση: 0.62. Οι υψηλές τιμές συμφωνίας, σε συνδυασμό με τη χαμηλή διακύμανση, υποδηλώνουν έντονη ομοφωνία μεταξύ των συμμετεχόντων σχετικά με τη συμβολή της προσβασιμότητας στην ικανοποίησή τους. Τα ευρήματα αναδεικνύουν τον ισχυρό συσχετισμό μεταξύ της προσβασιμότητας των ψηφιακών εργαλείων και της θετικής εμπειρίας των εμποδιζόμενων ατόμων στον τομέα του τουρισμού.

Ερώτηση 15.7: Βασίζομαι σε άλλους, π.χ. οικογένεια ή φίλους, για να προγραμματίσω το ταξίδι μου

Προγραμματισμός Ταξιδιού από Τρίτους	Συχνότητα	Ποσοστό
--------------------------------------	-----------	---------

Συμφωνώ Απόλυτα	25	20.67 %
Συμφωνώ	44	36.36 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	28	23.14 %
Διαφωνώ	6	4.96 %
Διαφωνώ Απόλυτα	8	6.61 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	10	8.26 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 36,36% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι βασίζεται σε άλλους για τον προγραμματισμό του ταξιδιού, ενώ το 20,66% συμφωνεί απόλυτα. Το 23,14% τηρεί ουδέτερη στάση, το 6,61% διαφωνεί και το 4,96% διαφωνεί απόλυτα. Επιπλέον, το 8,26% επέλεξε την απάντηση «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Παρότι τα ποσοστά διαφωνίας είναι σχετικά χαμηλά, υποδηλώνουν την ύπαρξη περιορισμένης εμπιστοσύνης στα τεχνολογικά εργαλεία, ενισχύοντας την ανάγκη για υποστήριξη από τον ανθρώπινο παράγοντα κατά τον σχεδιασμό του ταξιδιού.

Μέσος Όρος: 3.65 και η Τυπική Απόκλιση: 1.10. Ο μέσος όρος υποδηλώνει μέτρια συμφωνία αλλά και σημαντική ποικιλομορφία στις αντιλήψεις των συμμετεχόντων. Η τιμή του μέσου όρου σε συνδυασμό με τη διασπορά των απαντήσεων δείχνει ότι ένα τμήμα των εμποδιζόμενων ατόμων εξακολουθεί να βασίζεται σε τρίτους, ενώ άλλα προσεγγίζουν τον τουριστικό σχεδιασμό με περισσότερη αυτονομία.

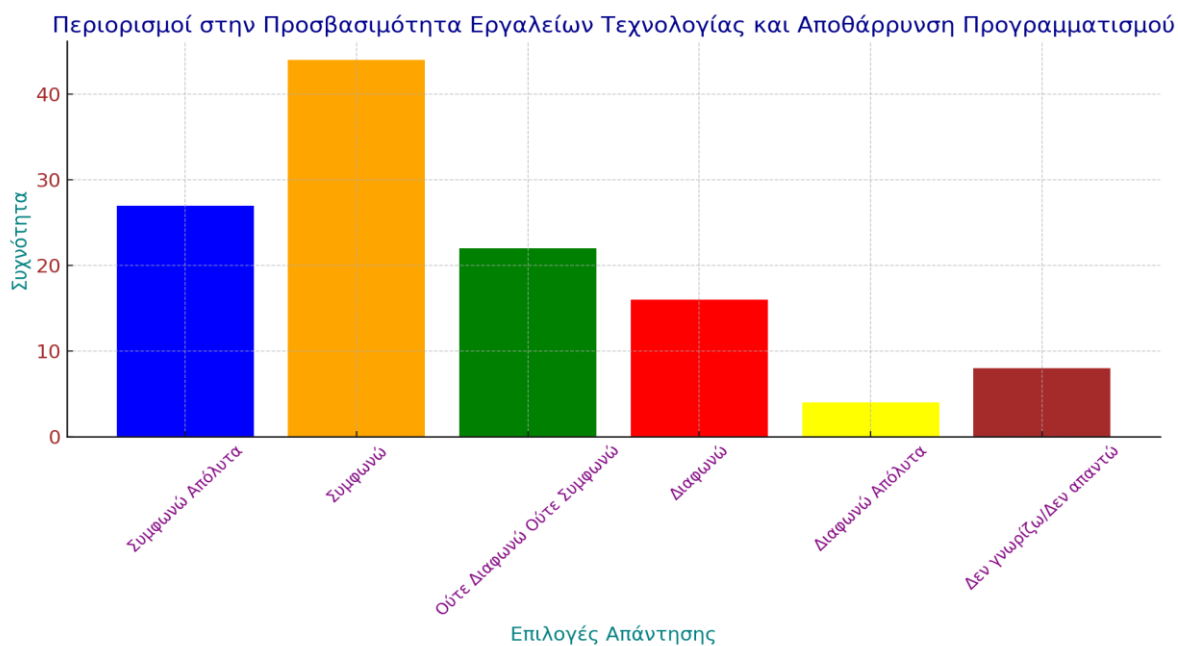
Συνολική ερμηνεία

Τα ευρήματα επισημαίνουν υψηλά ποσοστά χρήσης των τεχνολογικών εργαλείων στη φάση του προγραμματισμού, με το 85,95% να αναζητεί ταξιδιωτικές πληροφορίες. Οι συμμετέχοντες συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό ότι η τεχνολογία συμβάλλει στον εντοπισμό προσβάσιμων προορισμών ($M = 4,28$, $T.A. = 0,81$), επιβεβαιώνοντας τα ευρήματα των Michopoulou & Buhalis (2010), οι οποίοι ανέδειξαν τη σημασία της ενσωμάτωσης πληροφοριών προσβασιμότητας στις ψηφιακές πλατφόρμες τουριστικών προορισμών μέσω των ΤΠΕ. Επιπλέον, οι Buhalis & Michopoulou (2011) επισημαίνουν ότι, παρά τις θετικές αλλαγές που έχει επιφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουριστικό κλάδο, εξακολουθούν να υφίστανται κενά στην πλήρη προσαρμογή των συστημάτων στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, τόσο ως προς τη δομή των πληροφοριών όσο και ως προς τη λειτουργικότητα των εργαλείων. Τα δεδομένα της παρούσας μελέτης ενισχύουν την παραπάνω διαπίστωση, καθώς το επίπεδο ικανοποίησης των συμμετεχόντων όταν

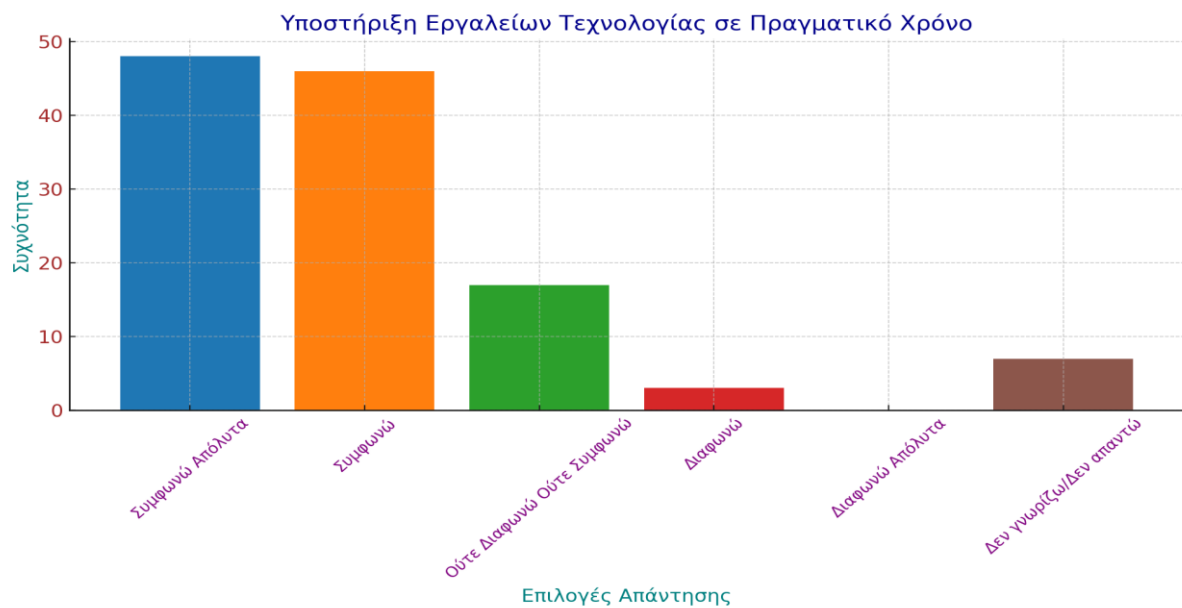
εντοπίζουν προσβάσιμα τεχνολογικά εργαλεία είναι ιδιαίτερα υψηλό ($M = 4,55$, $T.A = 0,62$) (βλ.Γράφημα 3, σ.58). Αντίστοιχα η μελέτη του Bowtell (2015) διαπίστωσε ότι τα άτομα με αναπηρία είναι πιο πιθανό να εκφράσουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης όταν τα εργαλεία τεχνολογίας είναι εύχρηστα και εξατομικευμένα. Ωστόσο, οι περιορισμοί στην προσβασιμότητα και η ανάγκη για υποστήριξη πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο αναδεικνύονται ως βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν για τη βελτίωση της εμπειρίας των εμποδιζόμενων ατόμων στη φάση του προγραμματισμού (βλ.Γράφημα 4,σ 58). Τα ευρήματα του ερωτηματολογίου ευθυγραμμίζονται πλήρως με τη μελέτη των Kong & Loi (2017) η οποία τονίζει ότι η ανεπαρκής εφαρμογή προσβάσιμων πρακτικών στον τουρισμό, λόγω τεχνολογικών περιορισμών, έχει αντίκτυπο στη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στα ταξίδια. Αντίστοιχα, οι Richards et al. (2021) εντοπίζουν την έλλειψη τεχνολογικής προσβασιμότητας ως έναν από τους σημαντικότερους αποτρεπτικούς παράγοντες για την τουριστική δραστηριότητα των εμποδιζόμενων ατόμων. Οι σχεδιαστές λογισμικού συχνά δεν λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των χρηστών με αναπηρία, γεγονός που οδηγεί σε περιορισμένη χρήση των ΤΠΕ (Eichhorn et al., 2008). Στην ίδια κατεύθυνση η μελέτη των Karki et al. (2023), αναδुकνύει σημαντικά προβλήματα σε πολλούς απο τους δείκτες ποιότητας που αξιολογήθηκαν, με τα συστήματα να παρουσιάζουν σημαντικές αδυναμίες (βλ.Γράφημα 5, σ.59). Τέλος, οι McKercher & Darcy (2018) επισημαίνουν ότι οι διαπροσωπικοί περιορισμοί, όπως η απουσία υποστήριξης από φίλους ή συγγενείς, επηρεάζουν την απόφαση για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού, όταν τα άτομα με αναπηρία δεν μπορούν να βρουν προσβάσιμες πληροφορίες για τον προορισμό (βλ.Γράφημα 6, σ.59).



Γράφημα 3. Βαθμός Ικανοποίησης στην Αναζήτηση Προσβάσιμων Εργαλείων στο Στάδιο Προγραμματισμού



Γράφημα 4. Περιορισμοί στην Προσβασιμότητα Εργαλείων Τεχνολογίας και Αποθάρρυνση Προγραμματισμού



Γράφημα 5. Υποστήριξη Εργαλείων Τεχνολογίας σε Πραγματικό Χρόνο



Γράφημα 6. Προγραμματισμός Ταξιδιού με την βοήθεια Τρίτων Προσώπων

5.7.3.4 Φάση Κατανάλωσης Ταξιδιωτικών Αγαθών και Υπηρεσιών

Ερώτηση 16: Χρησιμοποιείτε εργαλεία τεχνολογίας, π.χ. συσκευές τεχνολογίας, κατά τη διάρκεια των ταξιδιών σας;

Χρήση Εργαλείων Τεχνολογίας στην Διάρκεια των Ταξιδιών	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	111	91.74 %
Όχι	10	8.26 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (91,74%) δηλώνει ότι χρησιμοποιεί εργαλεία τεχνολογίας κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους. Αντίθετα το 8,26% που δεν τα χρησιμοποιεί αποτελεί μια μικρή μειοψηφία. Παρά τα υψηλά ποσοστά χρήσης, η απόφαση του 55,30% των συμμετεχόντων να ταξιδεύει με την οικογένεια και του 28,03% με φίλους ή συντρόφους ενδέχεται να σχετίζεται με την ανάγκη υποστήριξης στη διάρκεια του ταξιδιού. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι η τεχνολογία, αν και διαδεδομένη, δεν είναι επαρκώς προσβάσιμη, ιδίως για άτομα με αναπηρία.

Ερώτηση 17: Αν Όχι, γιατί; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν, δεν απαντάτε αν έχετε απαντήσει Ναι στην ερώτηση 16)

Μη Χρησιμοποίηση Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες μου	3	30.0 %
Δεν είναι λειτουργικά	4	40.0 %
Δεν είναι διαθέσιμα	2	20.0 %
Δεν γνωρίζω τη χρήση τους	1	10.0 %
Συνολικές Απαντήσεις	10	100 %

Ευρήματα: Για τους συμμετέχοντες που δεν χρησιμοποιούν καθόλου εργαλεία τεχνολογίας, το 40% δηλώνει ότι αυτά δεν είναι λειτουργικά, ενώ το 30% πιστεύει ότι δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Το 20% αναφέρει ότι τα εργαλεία δεν είναι διαθέσιμα, και ένα 10% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει τη χρήση τους. Αυτά τα αποτελέσματα αποδεικνύουν ότι η έλλειψη λειτουργικότητας και εξατομίκευσης αποτελούν βασικά εμπόδια για τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων.

Ερώτηση 18: Αν έχετε απαντήσει Ναι στην ερώτηση 16, ποια τεχνολογικά μέσα χρησιμοποιείτε πιο συχνά στην διάρκεια του ταξιδιού σας; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

Εργαλεία Τεχνολογίας Προτίμησης	Συχνότητα	Ποσοστό
Έξυπνο Τηλέφωνο Smartphones	77	68.63 %
Φορητός Υπολογιστής / Tablet	22	20.26 %
Έξυπνο Ρολόι Smartwatch	12	11.11 %
Συνολικές Απαντήσεις	111	100 %

Ευρήματα: Το 68,63% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι χρησιμοποιεί κυρίως έξυπνα τηλέφωνα και smartphones κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους, αναδεικνύοντας τη σημαντικότητα αυτής της συσκευής για την πρόσβαση σε πληροφορίες, πλοήγηση και επικοινωνία. Το 20,26% χρησιμοποιεί φορητούς υπολογιστές (Tablet), ενώ το 11,11% κάνει χρήση έξυπνων ρολογιών (Smartwatch). Τα ευρήματα ευθυγραμμίζονται πλήρως με την έρευνα των Neuhofer et al. (2015) η οποία αναδεικνύει τα Smartphones ως τα κυρίαρχα τεχνολογικά εργαλεία, αντικατοπτρίζοντας την πανταχού παρουσία τους στην πλοήγηση και την επικοινωνία.

Ερώτηση 19: Παρακαλούμε εκφράστε, σημειώνοντας το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσον αφορά τις δυνατότητες των εργαλείων τεχνολογίας (κλίμακα Likert 5= Συμφωνώ Απόλυτα, 1= Διαφωνώ Απόλυτα).

Ερώτηση 19.1: Οι ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο με βοηθούν να πλοηγηθώ σε προσβάσιμες διαδρομές

Ενημερώσεις Εργαλείων Τεχνολογίας σε Πραγματικό Χρόνο	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	68	56.20%
Συμφωνώ	44	36.36%
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	5	4.13%
Διαφωνώ	1	0.83%
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	3	2.48%
Συνολικές Απαντήσεις	121	100%

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων, 56,20%, συμφωνεί απόλυτα ότι οι ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο διευκολύνουν την πλοήγηση σε προσβάσιμες διαδρομές, ενώ ένα επιπλέον 36,36% συμφωνεί. Τα χαμηλά επίπεδα ουδετερότητας 4,13% και

διαφωνίας 0,83% και το 2,48% του Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ, υποδεικνύουν ευρεία αποδοχή από τους ερωτώμενους της σημαντικότητας των ενημερώσεων σε πραγματικό χρόνο των εργαλείων τεχνολογίας.

Μέσος Όρος: 4.54 και η Τυπική Απόκλιση: 0.66. Ο υψηλός μέσος όρος υπογραμμίζει ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν απόλυτα πως οι ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο τους βοηθούν να πλοηγούνται σε προσβάσιμες διαδρομές. Η χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων είναι ομοιόμορφες και ότι υπάρχει γενική συμφωνία για την αποτελεσματικότητα των ενημερώσεων αυτών.

Ερώτηση 19.2: Εμπιστεύομαι τα εργαλεία τεχνολογίας για να διαχειριστώ απροσδόκητες καταστάσεις στην διάρκεια του ταξιδιού μου

Εμπιστοσύνη στα Εργαλεία Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	40	33.06%
Συμφωνώ	58	47.93%
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	19	15.71%
Διαφωνώ	0	0%
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	4	3.30%
Συνολικές Απαντήσεις	121	100%

Ευρήματα: Το 47,93% συμφωνεί και το 33,06% συμφωνεί απόλυτα ότι εμπιστεύονται τα εργαλεία τεχνολογίας για τη διαχείριση απροσδόκητων καταστάσεων κατά τη διάρκεια ταξιδιών. Η έλλειψη διαφωνιών 0% και τα χαμηλά επίπεδα ουδετερότητας 15,71% αναδεικνύουν την εμπιστοσύνη στα εργαλεία αυτά. Το Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ συγκέντρωσε 3,30%.

Μέσος Όρος: 4.18 και η Τυπική Απόκλιση: 0.70. Η τιμή του μέσου όρου δείχνει ότι οι συμμετέχοντες έχουν υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης στα εργαλεία τεχνολογίας για τη διαχείριση απροσδόκητων καταστάσεων. Η σχετικά χαμηλή τυπική απόκλιση τονίζει ότι οι απόψεις είναι αρκετά συνεπείς, αν και με μικρές διαφοροποιήσεις.

Ερώτηση 19.3: Νοιώθω ικανοποίηση από την χρήση προσβάσιμων εργαλείων τεχνολογίας στους τουριστικούς προορισμούς που βρίσκομαι

Ικανοποίηση από την Χρήση Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	47	38.84%
Συμφωνώ	49	40.50%
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	20	16.53%
Διαφωνώ	1	0.83%
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	4	3.30%
Συνολικές Απαντήσεις	121	100%

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ικανοποίηση, με 38,84% να συμφωνεί απόλυτα και 40,5% να συμφωνεί. Ένα 16,53% παραμένει ουδέτερο, ενώ τα ποσοστά διαφωνίας είναι εξαιρετικά χαμηλά 0,83%, ενώ στο Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ απάντησε το 3,31%.

Μέσος Όρος: 4.20 και η Τυπική Απόκλιση: 0.72. Η υψηλή τιμή του μέσου όρου επισημαίνει ότι οι συμμετέχοντες νιώθουν γενικά ικανοποίηση από τη χρήση προσβάσιμων εργαλείων τεχνολογίας στους τουριστικούς προορισμούς. Η τυπική απόκλιση υπογραμμίζει μικρές διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις, με τις περισσότερες να συγκλίνουν προς τη συμφωνία.

Ερώτηση 19.4: Η υποστήριξη προσβάσιμων τεχνολογικών εργαλείων θα μπορούσε να υποκαταστήσει τον συνοδό μου

Δυνατότητες Προσβάσιμων Τεχνολογικών Εργαλείων υποκαταστήσει συνοδό	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	19	15.70%
Συμφωνώ	29	23.97%
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	28	23.14%
Διαφωνώ	18	14.88%
Διαφωνώ Απόλυτα	16	13.22%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	11	9.09%
Συνολικές Απαντήσεις	121	100%

Ευρήματα: Μόνο το 15,70% συμφωνεί απόλυτα ότι τα προσβάσιμα τεχνολογικά εργαλεία θα μπορούσαν να υποκαταστήσουν τον συνοδό τους, ενώ το 23,97% συμφωνεί. Υπάρχει,

ωστόσο, υψηλό επίπεδο ουδετερότητας 23,14% και διαφωνίας 14,88% διαφωνούν, 13,22% διαφωνούν απόλυτα, υποδεικνύοντας ότι πολλοί συμμετέχοντες εξακολουθούν να προτιμούν ανθρώπινη συνοδεία. Το Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ συγκέντρωσε 9,09%.

Μέσος Όρος: 3.19 και η Τυπική Απόκλιση: 1.31. Η μέτρια τιμή του μέσου όρου φανερώνει αμφιθυμία σχετικά με την ικανότητα των τεχνολογικών εργαλείων να υποκαταστήσουν τον συνοδό των συμμετεχόντων. Η υψηλή τυπική απόκλιση καταδεικνύει μεγάλη διαφοροποίηση στις απόψεις, με κάποιους συμμετέχοντες να συμφωνούν, άλλους να παραμένουν ουδέτεροι και ένα μικρό ποσοστό να διαφωνεί έντονα.

Ερώτηση 19.5: Η υποστήριξη από προσβάσιμα τεχνολογικά εργαλεία θα μπορούσε να υποκαταστήσει το μη εκπαιδευμένο προσωπικό των επιχειρήσεων τουρισμού

Δυνατότητες Προσβάσιμων Τεχνολογικών Εργαλείων Υποκαταστήσει το μη Εκπαιδευμένο Προσωπικό	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	26	21.49%
Συμφωνώ	35	28.93%
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	28	23.14%
Διαφωνώ	15	12.40%
Διαφωνώ Απόλυτα	11	9.09%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	6	4.96%
Συνολικές Απαντήσεις	121	100%

Ευρήματα: Το 21,49% συμφωνεί απόλυτα και το 28,93% συμφωνεί ότι τα προσβάσιμα τεχνολογικά εργαλεία μπορούν να υποκαταστήσουν το μη εκπαιδευμένο προσωπικό στις τουριστικές επιχειρήσεις. Ωστόσο, ένα σημαντικό ποσοστό παραμένει ουδέτερο 23,14%, ενώ υπάρχουν αξιοσημείωτα ποσοστά διαφωνίας 12,40% διαφωνούν, 9,09% διαφωνούν απόλυτα. Το Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ συγκέντρωσε 4,96%.

Μέσος Όρος: 3.41 και η Τυπική Απόκλιση: 1.26. Ο μέσος όρος υποδηλώνει μέτρια συμφωνία σχετικά με τη δυνατότητα των τεχνολογικών εργαλείων να αντικαταστήσουν το μη εκπαιδευμένο προσωπικό τουριστικών επιχειρήσεων. Η υψηλή τυπική απόκλιση υποδεικνύει σημαντική ποικιλία στις απόψεις των συμμετεχόντων, με κάποιους να εμπιστεύονται τα εργαλεία και άλλους να είναι επιφυλακτικοί.

Συνολική ερμηνεία: Στη φάση της κατανάλωσης ταξιδιωτικών αγαθών τα ευρήματα της παρούσας έρευνας επισημαίνουν υψηλή προτίμηση για την ενσωμάτωση ενημερώσεων σε πραγματικό χρόνο στα τεχνολογικά εργαλεία υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, το 56,20% των

συμμετεχόντων συμφωνεί απόλυτα και το 36,36% συμφωνεί ότι τέτοιες λειτουργίες είναι σημαντικές κατά τη διάρκεια του ταξιδιού (βλ. *Γράφημα 7*, σ. 66). Παράλληλα, το 47,93% και το 33,06% δηλώνουν ότι εμπιστεύονται τα τεχνολογικά εργαλεία για πλοήγηση και διαχείριση απροσδόκητων καταστάσεων (βλ. *Γράφημα 8*, σ. 66). Τα ευρήματα συμφωνούν με την έρευνα των Cramariuc & Nastase (2025) η οποία λαμβάνει υπόψη της όχι μόνο την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και την παροχή διαφόρων λύσεων, αλλά και τη σωστή τοποθέτηση των αναγκών και των δυνατοτήτων των τουριστών στη χρήση της αντίστοιχης τεχνολογίας. Συγκεκριμένα, αναφέρουν ότι οι αναδυόμενες τεχνολογίες πρέπει να προσαρμοστούν στις συγκεκριμένες ανάγκες των τουριστών. Ενώ, οι έξυπνες στρατηγικές προορισμών θα πρέπει να δημιουργούν ένα πλαίσιο που θα τοποθετεί την τεχνολογία ως κρίσιμο εργαλείο για την ενίσχυση της ικανοποίησης των τουριστών και της αποτελεσματικής διαχείρισης των τουριστικών πόρων.

Αναφορικά με τα ευρήματα που έχουν να κάνουν με την υποκατάσταση συνοδών ή του μη εκπαιδευμένου προσωπικού των επιχειρήσεων από τα τεχνολογικά εργαλεία δεν φαίνεται να είναι αποδεκτή από όλους τους συμμετέχοντες (βλ. *Γράφημα 10*, σ. 67). Τα ευρήματα αυτά υπογραμμίζουν την ανάγκη για ισορροπία μεταξύ τεχνολογικής αυτονομίας και ανθρώπινης υποστήριξης, κάτι που ενδέχεται να σχετίζεται και με ζητήματα εμπιστοσύνης στη χρήση της τεχνολογίας από άτομα με αναπηρία. Η ανάγκη για τεχνολογικές λύσεις ειδικά προσαρμοσμένες στους τουρίστες με αναπηρία επιβεβαιώνεται από την έρευνα του Chen (2023) η οποία τονίζει την ανάγκη ανάπτυξης από τους προγραμματιστές, τουριστικών εφαρμογών, για κινητές συσκευές για ταξιδιώτες με αναπηρία. Στην ίδια έρευνα εντοπίζεται έλλειψη προσοχής σε αυτήν την ομάδα ταξιδιωτών, υπογραμμίζοντας ότι υπάρχει μεγάλο περιθώριο βελτίωσης στην ταξιδιωτική εμπειρία των ατόμων με αναπηρία. Επιπλέον, η έρευνα αναδεικνύει τη σημασία των εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας στον τουρισμό. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες επιδιώκουν την προσβασιμότητα σε αυτά τα τεχνολογικά εργαλεία, με την πλειοψηφία να δηλώνει ότι χρησιμοποιεί έξυπνα τηλέφωνα (smartphones) κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Τα ευρήματα συμφωνούν με την έρευνα των Agonino et al. (2017) οι οποίοι τονίζουν την ανάγκη οι ψηφιακές πληροφορίες να διευκολύνουν την πλοήγηση και την πρόσβαση σε αστικούς προορισμούς για τουρίστες με αναπηρία με την χρήση φορητών συσκευών. Η κρισιμότητα των ενημερώσεων σε πραγματικό χρόνο είναι εμφανής με το 79,34% να συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι τους βοηθά να πλοηγηθούν σε προσβάσιμες διαδρομές. Τα ευρήματα ευθυγραμμίζονται πλήρως με τη μελέτη των Vila et al. (2015), οι οποίοι αναδεικνύουν την κρισιμότητα της

δυναμικής ενημέρωσης των κινητών συσκευών καθώς συμβάλλει στην άμεση εξυπηρέτηση των ταξιδιωτικών αναγκών, παρέχοντας πληροφορίες για την κατάσταση πρόσβασης σε χώρους, μεταφορές και τουριστικές εγκαταστάσεις. Τέλος οι Naniopoulos et al. (2016) επισημαίνουν τη σημασία της εκπαίδευσης των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών για την κατανόηση των αναγκών των ατόμων με αναπηρία (βλ.Γράφημα 11, σ.68). Ενώ οι ερωτώμενοι διαφοροποιούνται από την έρευνα των Teixeira et al. (2024), οι οποίοι υπογραμμίζουν τη χρήση προσβάσιμων εφαρμογών ΤΠΕ για την εξυπηρέτηση των εμποδιζόμενων ατόμων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού η οποία μπορεί να αντικαταστήσει την έλλειψη γνώσης και διαπροσωπικής υποστήριξης από το προσωπικό των τοπικών επιχειρήσεων τουρισμού. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων νιώθουν ικανοποίηση όταν μπορούν να βρουν και να κάνουν χρήση προσβάσιμων τεχνολογικών εργαλείων κατά την διάρκεια του ταξιδιού (βλ.Γράφημα 9, σ.67).



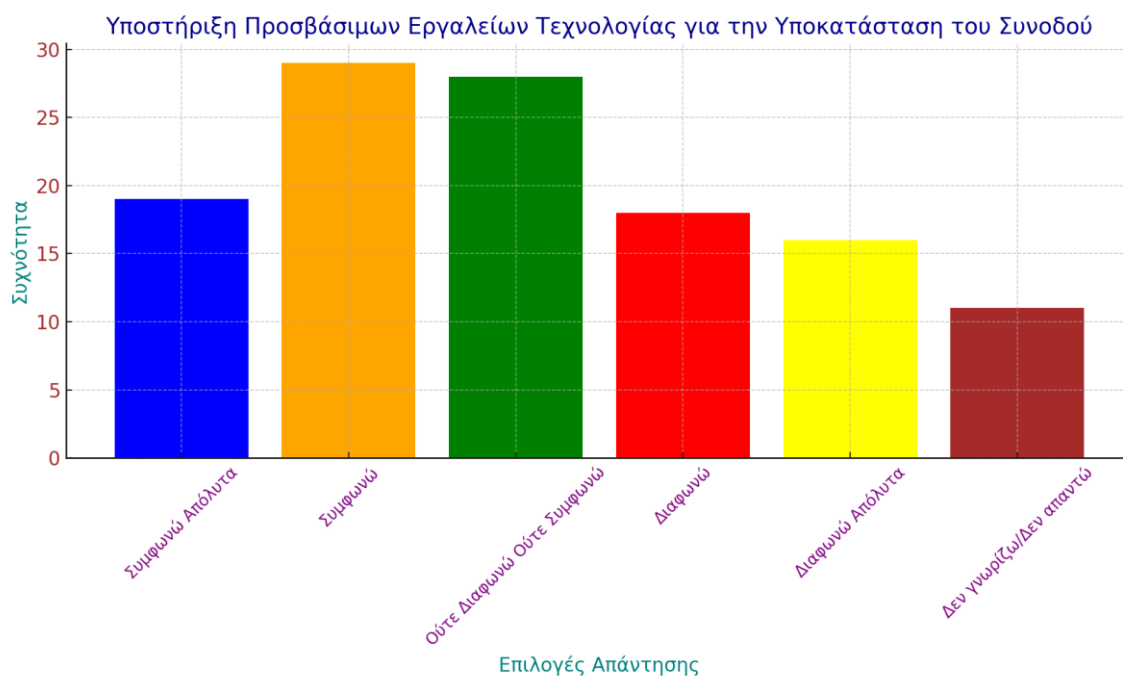
Γράφημα 7. Ενημερώσεις Εργαλείων Τεχνολογίας σε Πραγματικό Χρόνο



Γράφημα 8. Εμπιστοσύνη στα Εργαλεία Τεχνολογίας για τη Διαχείριση Απροσδόκητων Καταστάσεων



Γράφημα 9. Ικανοποίηση από τη Χρήση Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας κατά τη Διάρκεια του Ταξιδιού



Γράφημα 10. Υποστήριξη Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας για την Υποκατάσταση του Συνοδού



Γράφημα 11. Υποστήριξη Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας για την Υποκατάσταση του Μη Εκπαιδευμένου Προσωπικού

5.7.3.5 Φάση Ανατροφοδότησης Ταξιδιωτικών Εμπειριών

Ερώτηση 20: Χρησιμοποιείτε εργαλεία τεχνολογίας για να μοιραστείτε τις ταξιδιωτικές σας εμπειρίες;

Χρησιμοποίηση Τεχνολογικών Εργαλείων στην Ανατροφοδότηση των Ταξιδιωτικών Εμπειριών	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	98	80.99 %
Όχι	23	19.01 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 80,99% των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί εργαλεία τεχνολογίας για να μοιραστούν τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες, υποδηλώνοντας ότι οι πλατφόρμες αυτές είναι ευρέως αποδεκτές για ανταλλαγή πληροφοριών. Ωστόσο, το 19,01% δεν τα χρησιμοποιεί, καταδεικνύοντας ότι υπάρχει περιθώριο περαιτέρω ενίσχυσης της υιοθέτησης. Σύμφωνα με την έρευνα του Poria et al. (2011), η χρήση τεχνολογιών για την ανατροφοδότηση των εμπειριών είναι ευρέως διαδεδομένη και συμβάλλει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των ταξιδιωτών με αναπηρία. Ωστόσο, παρατηρούνται προβλήματα χρηστικότητας και εξατομίκευσης.

Ερώτηση 21: Αν Όχι, γιατί; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν, δεν απαντάτε αν έχετε απαντήσει Ναι στην ερώτηση 20)

Μη Χρησιμοποίηση Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες μου	8	34.78 %
Δεν γνωρίζω τη χρήση τους	6	26.08 %
Δεν είναι διαθέσιμα	5	21.74 %
Δεν είναι λειτουργικά	3	13.05 %
Δεν θέλω	1	4.35 %
Συνολικές Απαντήσεις	23	100 %

Ευρήματα: Από τους συμμετέχοντες δεν χρησιμοποιούν τεχνολογικά εργαλεία, το 34,78% αναφέρει ότι δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους, και το 26,08% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει τη χρήση τους. Το 21,74% αναφέρει ότι δεν είναι διαθέσιμα, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό 13,05% τα θεωρεί μη λειτουργικά. Το 4,35% απλώς δεν επιθυμεί να τα χρησιμοποιεί.

Αυτά τα αποτελέσματα αποδεικνύουν ότι η μη χρήση οφείλεται κυρίως σε περιορισμούς λειτουργικότητας ή έλλειψη γνώσης και προσαρμοστικότητας, ευθυγραμμίζοντας τα ευρήματα του ερωτηματολογίου με τις έρευνες των Darcy & Dickson, (2009) και Buhalis & Darcy (2011).

Ερώτηση 22: Παρακαλούμε εκφράστε, σημειώνοντας το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των εργαλείων τεχνολογίας (κλίμακα Likert 5= Συμφωνώ Απόλυτα, 1= Διαφωνώ Απόλυτα)

Ερώτηση 22.1: Νιώθω σιγουριά από τις κριτικές και τις αξιολογήσεις χρηστών στο να με βοηθούν να κατανοήσω την προσβασιμότητα των προορισμών

Σιγουριά από τις Κριτικές και τις Αξιολογήσεις των Χρηστών για την Προσβασιμότητα των Προορισμών	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	42	34.71 %
Συμφωνώ	55	45.45 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	20	16.53 %
Διαφωνώ	1	0.83 %
Διαφωνώ Απόλυτα	1	0.83 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων (45,45%) συμφωνεί ότι νιώθει σιγουριά από τις κριτικές και αξιολογήσεις χρηστών, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό 34,71% συμφωνεί απόλυτα. Το 16,53% παραμένει ουδέτερο, ενώ τα ποσοστά διαφωνίας είναι εξαιρετικά χαμηλά με μόλις 0,83%.

Μέσος Όρος: 4.14 και η Τυπική Απόκλιση: 0.78. Ο μέσος όρος δείχνει υψηλή τάση συμφωνίας σχετικά με την εμπιστοσύνη στις κριτικές και αξιολογήσεις χρηστών για την κατανόηση της προσβασιμότητας των προορισμών. Η σχετικά χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει μικρή διαφοροποίηση στις απαντήσεις, επισημαίνοντας γενική ομοφωνία.

Ερώτηση 22.2: Τα προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας με βοηθούν να μοιραστώ τις ταξιδιωτικές μου εμπειρίες

Αποτελεσματικότητα των Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας στον Διαμοιρασμό των Ταξιδιωτικών Εμπειριών	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	47	38.84 %
Συμφωνώ	59	48.76 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	9	7.44 %
Διαφωνώ	1	0.83 %
Διαφωνώ Απόλυτα	1	0.83 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	4	3.31 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ότι τα προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας τους βοηθούν να μοιράζονται τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες, με το 48,76% να συμφωνεί και το 38,84% να συμφωνεί απόλυτα. Ένα 7,44% παραμένει ουδέτερο, ενώ τα επίπεδα διαφωνίας είναι εξαιρετικά χαμηλά με 0,83%.

Μέσος Όρος: 4.28 και η Τυπική Απόκλιση: 0.71. Η τιμή αυτή υποδεικνύει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν έντονα πως τα προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας τους διευκολύνουν στο να μοιραστούν ταξιδιωτικές εμπειρίες. Η χαμηλή τυπική απόκλιση καταδεικνύει μικρές αποκλίσεις στις απαντήσεις των ερωτηθέντων, υποδηλώνοντας ομοιογένεια στις απαντήσεις τους.

Ερώτηση 22.3: Τα εργαλεία τεχνολογίας με βοηθούν να παρέχω σχόλια για την ταξιδιωτική μου εμπειρία

Αποτελεσματικότητα των Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας στην Παροχή Σχολίων	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	37	30.58 %
Συμφωνώ	58	47.93 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	19	15.7 %
Διαφωνώ	1	0.83 %
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	6	4.96 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 47,93% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι τα εργαλεία τεχνολογίας τους βοηθούν να παρέχουν σχόλια για τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες, με το 30,58% να συμφωνεί απόλυτα. Ένα 15,7% παραμένει ουδέτερο. Τα επίπεδα διαφωνίας είναι αμελητέα 0,83%, γεγονός που δείχνει ότι τα εργαλεία αυτά είναι ευρέως αποδεκτά για τη συγκεκριμένη χρήση.

Μέσος Όρος: 4.14 και η Τυπική Απόκλιση: 0.71. Οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι τα τεχνολογικά εργαλεία τους βοηθούν να παρέχουν σχόλια για τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες. Η χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει συνεκτικότητα στις απαντήσεις.

Ερώτηση 22.4: Η υποστήριξη τεχνολογικών εργαλείων θα μπορούσε να βελτιώσει τις μελλοντικές μου ταξιδιωτικές εμπειρίες

Αποτελεσματικότητα των Εργαλείων Τεχνολογίας στην Υποστήριξη Μελλοντικών Ταξιδιωτικών Εμπειριών	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	60	49.59 %
Συμφωνώ	53	43.80 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	6	4.96 %
Διαφωνώ	0	0%
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η συντριπτική πλειοψηφία, 49,59%, συμφωνεί απόλυτα και το 43,80% συμφωνεί ότι η υποστήριξη από τεχνολογικά εργαλεία θα μπορούσε να βελτιώσει τις

μελλοντικές τους ταξιδιωτικές εμπειρίες. Δεν καταγράφηκαν διαφωνίες 0%, ενώ ένα μικρό ποσοστό 4,96% δεν γνωρίζει ή δεν απαντά.

Μέσος Όρος: 4.45 και η Τυπική Απόκλιση: 0.59. Ο υψηλός μέσος όρος υποδηλώνει έντονη συμφωνία ότι τα τεχνολογικά εργαλεία μπορούν να βελτιώσουν τις μελλοντικές ταξιδιωτικές εμπειρίες. Η πολύ χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει μεγάλη συνέπεια στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Ερώτηση 22.5: Νοιώθω ικανοποίηση στο να βρίσκω κριτικές του τουριστικού τμήματος και ιστορίες που ενθαρρύνουν τα ταξίδια

Ικανοποίηση στην Αναζήτηση Κριτικών	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	60	49.59 %
Συμφωνώ	48	39.67 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	10	8.26 %
Διαφωνώ	0	0 %
Διαφωνώ Απόλυτα	1	0.83 %
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ικανοποίηση, με το 49,59% να συμφωνεί απόλυτα και το 39,67% να συμφωνεί. Μόνο το 8,26% παραμένει ουδέτερο, ενώ οι διαφωνίες είναι σχεδόν ανύπαρκτες 0,83%.

Μέσος Όρος: 4.39 και η Τυπική Απόκλιση: 0.71. Ο μέσος όρος υπογραμμίζει ισχυρή συμφωνία ότι οι κριτικές και οι ταξιδιωτικές ιστορίες ενθαρρύνουν τα ταξίδια. Η χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει μικρές διαφοροποιήσεις στις απόψεις.

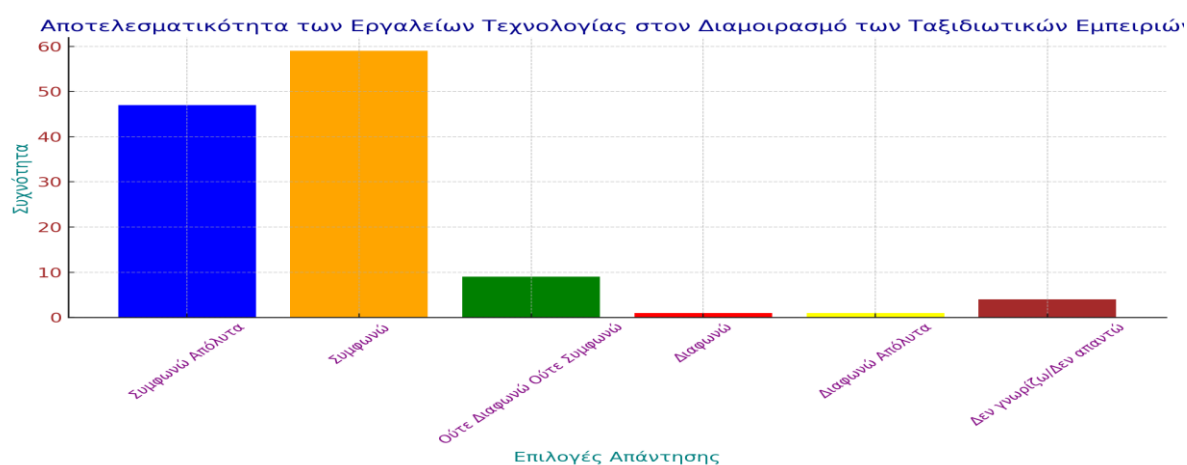
Συνολική ερμηνεία

Τα ευρήματα του ερωτηματολογίου καταδεικνύουν ότι οι διαδικτυακές κριτικές και αξιολογήσεις αποτελούν έναν αξιόπιστο μηχανισμό κατανόησης της προσβασιμότητας (βλ.Γράφημα 12, σ.73). Παρόλα αυτά, επισημαίνονται περιθώρια βελτίωσης σε ζητήματα διαφάνειας και ακρίβειας των παρεχόμενων δεδομένων (βλ.Γράφημα 14, σ.74). Οι Gretzel et al. (2015) επισημαίνουν ότι η ενσωμάτωση τεχνολογιών, όπως οι εφαρμογές πλοήγησης και οι πλατφόρμες αξιολογήσεων, μπορεί να ενισχύσουν την εμπειρία των ταξιδιωτών με αναπηρία. Οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο τείνουν να συμφωνούν με την ύπαρξη προσβάσιμων πλατφορμών ανατροφοδότησης (βλ.Γράφημα 13, σ.73), γεγονός που έρχεται

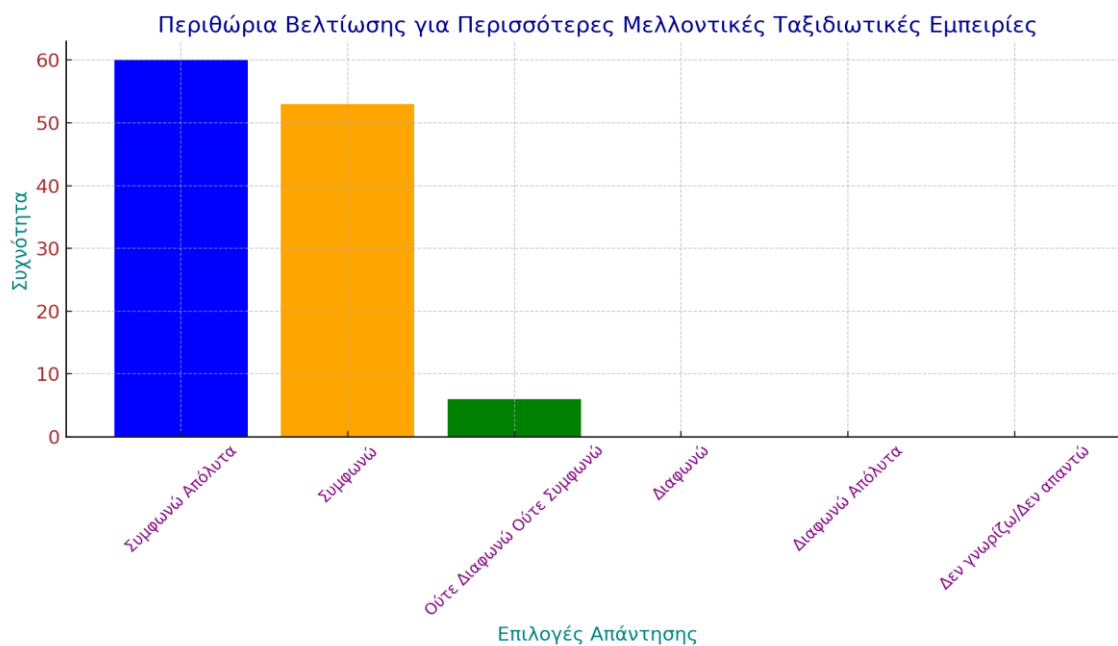
σε αντίθεση με την έρευνα της Apostolidou & Fokaides (2023), οι οποίες σημειώνουν ότι οι πλατφόρμες αξιολόγησης δεν παρέχουν επαρκή προσβασιμότητα, καθιστώντας δύσκολη τη συμμετοχή των εμποδιζόμενων ατόμων στη διαδικασία ανατροφοδότησης και αξιολόγησης των τουριστικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα το 47,93% συμφωνεί και το 30,58% συμφωνεί απόλυτα ότι τα τεχνολογικά εργαλεία τους διευκολύνουν στην παροχή σχολίων για τις ταξιδιωτικές του εμπειρίες. Ωστόσο, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, καθώς το 49,59%, συμφωνεί απόλυτα και το 43,80% συμφωνεί, ότι η υποστήριξη από τεχνολογικά εργαλεία θα μπορούσε να βελτιώσει τις μελλοντικές τους ταξιδιωτικές εμπειρίες. Τέλος, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ευθυγραμμίζονται με τα ευρήματα της μελέτης των Michoroulou et al. (2015) οι οποίοι υπογραμμίζουν ότι οι περιορισμοί στις πλατφόρμες ΤΠΕ για την ανάλυση και αξιολόγηση των εμπειριών μετά το ταξίδι επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των εμποδιζόμενων ατόμων και μειώνουν την πιθανότητα επανάληψης της ταξιδιωτικής εμπειρίας (βλ.Γράφημα 15, σ.74).



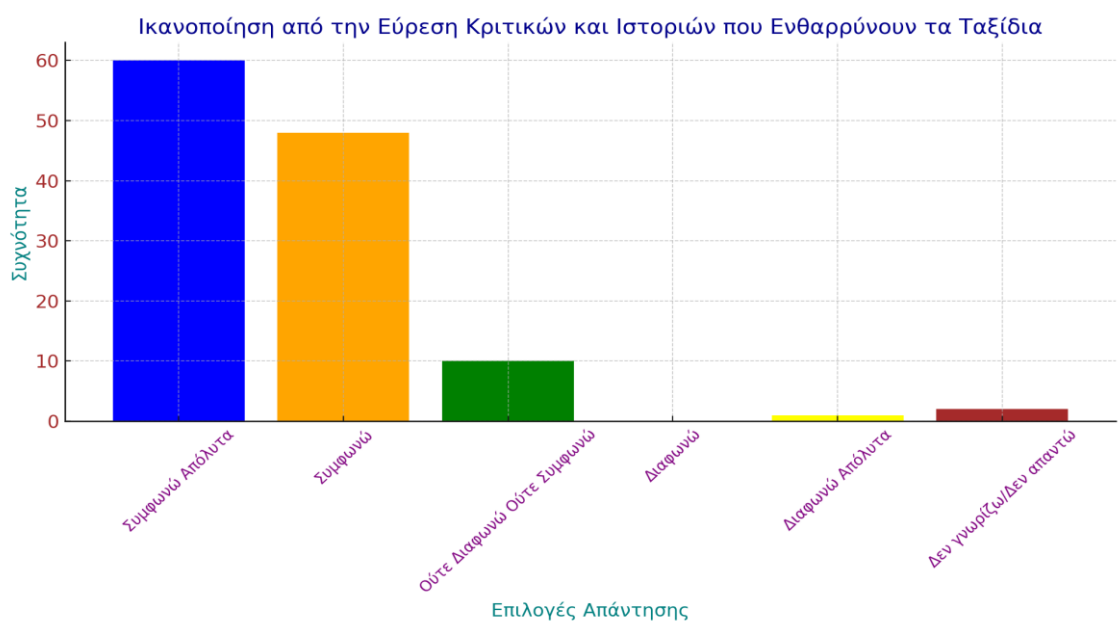
Γράφημα 12. Σηγουριά από τις Κριτικές και τις Αξιολογήσεις Χρηστών για την Κατανόηση της Προσβασιμότητας των Προορισμών



Γράφημα 13. Αποτελεσματικότητα των Εργαλείων Τεχνολογίας στον Διαμοιρασμό των Ταξιδιωτικών Εμπειριών



Γράφημα 14. Περιθώρια Βελτίωσης για Περισσότερες Μελλοντικές Ταξιδιωτικές Εμπειρίες



Γράφημα 15. Ικανοποίηση από την Εύρεση Κριτικών και Ιστοριών που Ενθαρρύνουν τα Ταξίδια

5.7.3.6 Πληροφορίες Γενικού Περιεχομένου

Ερώτηση 23: Αναζητάτε ταξιδιωτικές πληροφορίες στο διαδίκτυο;

Αναζήτηση Ταξιδιωτικών Πληροφοριών στο Διαδίκτυο	Συχνότητα	Ποσοστό
Ναι	118	97.52 %
Όχι	3	2.48 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων 97,52% αναζητά ταξιδιωτικές πληροφορίες στο διαδίκτυο, υπογραμμίζοντας τη σημασία του ψηφιακού περιεχομένου για την κάλυψη των αναγκών των ταξιδιωτών. Μόνο 2,48% δήλωσε ότι δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, γεγονός που αποκαλύπτει ελάχιστα εμπόδια στη γενική χρήση της τεχνολογίας.

Ερώτηση 24: Αν ναι, ποιους περιορισμούς αντιμετωπίζετε όταν αναζητάτε προσβάσιμες ταξιδιωτικές πληροφορίες στο διαδίκτυο; (Μπορείτε να δώσετε παραπάνω από μια απαντήσεις)

Περιορισμοί στην Αναζήτηση Ταξιδιωτικών Πληροφοριών στο Διαδίκτυο	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελλιπείς Πληροφορίες	35	29.36 %
Έλλειψη ενός Καθολικού Σχεδιασμού βάσει των Αναγκών μου	24	20.43 %
Περιορισμένη Υποστήριξη	21	17.45 %
Έλλειψη από Φωνητικές Εντολές	18	14.89 %
Δυσκολία στην Πλοήγηση	11	9.79 %
Έλλειψη από Αναγνώστες Οθόνης	9	8.08 %
Συνολικές Απαντήσεις	118	100 %

Ευρήματα: Οι συχνότερα αναφερόμενοι περιορισμοί είναι οι ελλιπείς πληροφορίες 29,36% και η έλλειψη ενός καθολικού σχεδιασμού βάσει των αναγκών 20,43%. Επιπλέον, το 17,45% εντόπισε περιορισμένη υποστήριξη, ενώ το 14,89% ανέφερε την απουσία φωνητικών εντολών. Το 9,79% δυσκολεύεται στην πλοήγηση, και το 8,08% παρατηρεί έλλειψη αναγνωστών οθόνης. Τα αποτελέσματα επισημαίνουν σαφείς ελλείψεις στην προσβασιμότητα των ψηφιακών πληροφοριών. Στη μελέτη των Small et al. (2012), εξετάζεται η χρήση ΤΠΕ από άτομα με προβλήματα όρασης, τονίζοντας τη σημασία των εργαλείων που υποστηρίζουν ακουστική πλοήγηση.

Ερώτηση 25: Ποια χαρακτηριστικά των εφαρμογών τεχνολογίας είναι πιο σημαντικά για την διαχείριση των ταξιδιών σας; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

Σημαντικά Χαρακτηριστικά των Εφαρμογών Τεχνολογίας για την Διαχείριση των Ταξιδιών	Συχνότητα	Ποσοστό
Ευκολία στη χρήση	32	27.11 %
Ευκολία στη Προσβασιμότητα	29	24.65 %
Υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο	29	24.65 %

Εξατομίκευση με βάση τις ανάγκες μου	28	23.59 %
Συνολικές Απαντήσεις	118	100 %

Ευρήματα: Οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα αναδεικνύουν ως σημαντικότερα χαρακτηριστικά των τουριστικών εφαρμογών την ευκολία στη χρήση (27,11%), την προσβασιμότητα (24,65%), την υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο (24,65%) και την εξατομίκευση βάσει των προσωπικών αναγκών (23,59%). Τα ευρήματα αυτά καταδεικνύουν την ανάγκη ανάπτυξης φιλικών προς τον χρήστη και προσαρμοσμένων ψηφιακών λύσεων, ικανών να ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των ταξιδιωτών με αναπηρία. Η διεθνής βιβλιογραφία ενισχύει αυτή τη διαπίστωση. Συγκεκριμένα, οι Small et al. (2012) επισημαίνουν ότι η παροχή εξατομικευμένων πληροφοριών ενισχύει τη συνολική εμπειρία του ταξιδιώτη, διευκολύνοντας τη λήψη αποφάσεων και αυξάνοντας την αίσθηση ικανοποίησης. Παρομοίως, οι Darcy and Pegg (2011) υποστηρίζουν την εφαρμογή λύσεων καθολικού σχεδιασμού, οι οποίες προορίζονται να καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα χρηστών, ανεξαρτήτως περιορισμών ή ικανοτήτων.

Το ποσοστό του 23,59% των συμμετεχόντων που αξιολογεί θετικά την εξατομίκευση εντός τουριστικών εφαρμογών επιβεβαιώνει την σημαντικότητα του χαρακτηριστικού αυτού, ενισχύοντας την ανάγκη για τεχνολογικές λύσεις που ισορροπούν ανάμεσα στη χρηστικότητα, την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα.

Ερώτηση 26: Πιστεύετε ότι τηρείται η νομοθεσία για την προσβασιμότητα στην Ελλάδα;

Τήρηση Νομοθεσίας για την Προσβασιμότητα στην Ελλάδα	Συχνότητα	Ποσοστό
Σε ορισμένες περιπτώσεις	59	48.76 %
Όχι	55	45.45 %
Ναι	7	5.79 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων πιστεύει ότι η νομοθεσία για την προσβασιμότητα τηρείται σε ορισμένες περιπτώσεις 48,76%, ενώ το 45,45% θεωρεί ότι δεν τηρείται. Μόνο το 5,79% πιστεύει ότι τηρείται πλήρως, αποκαλύπτοντας παραλείψεις στην εφαρμογή της νομοθεσίας.

Ερώτηση 27: Αν όχι, για ποιο/ποιους λόγους; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

Λόγοι μη Τήρησης Νομοθεσίας για την Προσβασιμότητα στην Ελλάδα	Συχνότητα	Ποσοστό
Λόγω έλλειψης συνεργασίας μεταξύ κράτους και φορέων τουρισμού	37	30.65 %
Λόγω έλλειψης ευαισθητοποίησης	36	29.84 %
Λόγω γραφειοκρατίας και διάσπαρτων κανονισμών	26	21.37 %
Λόγω Οικονομικών Περιορισμών	18	14.92 %
Λόγω έλλειψης υποδομών	2	2.02 %
Κουλτούρας	1	0.83 %
Άγνοια	1	0.83 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Οι κύριοι λόγοι μη τήρησης της νομοθεσίας για την προσβασιμότητα, είναι η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ κράτους και τουριστικών φορέων (30,65%), η έλλειψη ευαισθητοποίησης (29,84%), η γραφειοκρατία (21,37%) και οι οικονομικοί περιορισμοί (14,92%). Μικρότερα ποσοστά αποδίδονται σε ελλείψεις υποδομών 2,02% ή πολιτισμικούς παράγοντες. Σύμφωνα με τον Κοντιάδη (2019) το κοινωνικό μοντέλο του κράτους πρόνοιας στην Ελλάδα διαθέτει οικονομικούς πόρους για την στήριξη των ευπαθών ομάδων και προσπαθεί να εγγυηθεί ένα ελάχιστο επίπεδο αξιοπρεπών συνθηκών διαβίωσης. Τα ευρήματα από το ερωτηματολόγιο υποδεικνύουν ότι οικονομικοί πόροι: είτε δεν επαρκούν (Petmesidou, 2017; Tramountanis et al., 2022), είτε δεν χρησιμοποιούνται σωστά (Unisef, 2020), είτε δεν κινούνται προς την σωστή κατεύθυνση (Matsaganis, 2013). Η έλλειψη ευαισθητοποίησης, που αντανακλάται στο 29,84% των ερωτηθέντων έχει να κάνει με την ανεπάρκεια της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα όπου διαπιστώνεται ότι οι διαχρονικές αδυναμίες του εκπαιδευτικού συστήματος επιτείνονται από τις ασυνεπείς πολιτικές δράσεις που εφαρμόζονται υπό την πίεση της οικονομικής και της υγειονομικής κρίσης. Αποδεικνύεται, μάλιστα, ότι η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα πάσχει από εγγενείς αδυναμίες που δεν οφείλονται στην οικονομική και πρόσφατα στην υγειονομική κρίση αλλά πιθανότατα επιτείνονται από αυτή (Μοίρα & Μυλωνόπουλος, 2021).

Ερώτηση 28: Επιλέξτε ποια από τα παρακάτω χαρακτηριστικά θα θέλατε να δείτε σε μελλοντικά εργαλεία τεχνολογίας για τον προσβάσιμο τουρισμό; (Μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Επιλογή Χαρακτηριστικών στα Μελλοντικά Εργαλεία Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Τεχνητή Νοημοσύνη	41	33.88 %
Επικοινωνία με Chatbot	29	23.98 %
Εικονική Πραγματικότητα	28	23.14 %
Επαυξημένη Πραγματικότητα	19	15.70 %
Καλές φωτογραφίες και καταγραφή διαστάσεων	1	0.83 %
Δεν γνωρίζω	1	0.83 %
Λιγότερες διαφημίσεις όταν επείγομαι για πληροφορίες	1	0.83 %
Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά την προσβασιμότητα	1	0.83 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί την πιο δημοφιλή επιλογή για μελλοντικά εργαλεία τεχνολογίας (33,88%), ενώ η επικοινωνία με Chatbots (23,98%) και η εικονική πραγματικότητα (23,14%) συγκεντρώνουν επίσης σημαντική προτίμηση. Η επαυξημένη πραγματικότητα αναφέρεται στο 15,70% των ερωτηθέντων, ενώ συγκεκριμένα σχόλια υπογραμμίζουν την ανάγκη για αναλυτικές πληροφορίες. Οι Van Nuenen & Scarles (2021), αναφερόμενοι στον ρόλο της τεχνολογίας, εξέτασαν την επιρροή της διάδοσης διαδραστικών ψηφιακών πλατφορμών και λύσεων εντός της τουριστικής πρακτικής και συμπεριφοράς. Συγκεκριμένα, χρησιμοποίησαν μια σειρά φακών, από περιεχόμενο που δημιουργείται από χρήστες και σχετικές διαδραστικές ψηφιακές πλατφόρμες. Στην έρευνά τους αναφέρθηκαν στην εμφάνιση παιχνιδιών ενσωματωμένων με εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα ως μέσο ενίσχυσης της ταξιδιωτικής εμπειρίας για τα άτομα με αναπηρία. Παράλληλα, οι Stergiou & Nella (2024) μελετούν την σημασία της τεχνητής νοημοσύνης και την χρήση του ChatGPT για τις ανάγκες των χρηστών του. Στην έρευνά τους επισημαίνουν ότι η αξιοποίησή του διασφαλίζει πως, οι πιο σχετικές και αποτελεσματικές πληροφορίες είναι εύκολα προσβάσιμες στον χρήστη συμβάλλοντας στην καλύτερη προσαρμογή τους στις εξατομικευμένες ανάγκες και προτιμήσεις των χρηστών. Οι Boes et al. (2016), σε μελέτη τους, ανέδειξαν πώς τα έξυπνα τουριστικά οικοσυστήματα, που καθοδηγούνται από τις ΤΠΕ, όπως η ανάλυση μεγάλων δεδομένων (*big data*), οι κινητές πλατφόρμες και το *cloud computing*, μπορούν να βελτιώσουν την προσβασιμότητα και τη συμμετοχή σε τουριστικούς προορισμούς. Επιπρόσθετα, η μελέτη υπογραμμίζει τη σημασία της ενσωμάτωσης διαφορετικών πλατφορμών σε ένα συνεκτικό σύστημα, το οποίο θα επιτρέπει την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο, θα διευκολύνει τη διαδικασία

λήψης αποφάσεων και θα διασφαλίζει ότι οι τουριστικές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες σε όλους.

Ερώτηση 29: Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που σας εμποδίζουν να ταξιδεύετε περισσότερο; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

Σημαντικότεροι Παράγοντες που Εμποδίζουν στην Πραγμάτωση Περισσότερων Ταξιδιών	Συχνότητα	Ποσοστό
Έλλειψη προσβάσιμων εγκαταστάσεων	38	31.40 %
Κόστος ταξιδιών που είναι αυξημένο λόγω της αναπηρίας	32	26.45 %
Έλλειψη προσβάσιμων πληροφοριών	29	23.97 %
Μη διαθεσιμότητα χρόνου	6	4.96 %
Έλλειψη χρημάτων	6	4.96 %
Κόστος ταξιδιών	5	4.13 %
Μη διαθεσιμότητα αρκετών χρημάτων	5	4.13 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η έλλειψη προσβάσιμων εγκαταστάσεων είναι ο σημαντικότερος περιοριστικός παράγοντας 31,40%, ακολουθούμενη από το αυξημένο κόστος ταξιδιών λόγω αναπηρίας 26,45% και την έλλειψη προσβάσιμων πληροφοριών 23,97%. Ειδικότεροι παράγοντες, όπως η μη διαθεσιμότητα χρόνου ή χρημάτων, εμφανίζονται σε χαμηλότερα ποσοστά 4,96% εκάστη. Τέλος οι απαντήσεις μη διαθεσιμότητα αρκετών χρημάτων και κόστος ταξιδιών καταλαμβάνουν το 4,13% αμφότερες.

Ερώτηση 30: Παρακαλούμε εκφράστε, σημειώνοντας το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσον αφορά τις παρακάτω ερωτήσεις (κλίμακα Likert 5= Συμφωνώ Απόλυτα, 1= Διαφωνώ Απόλυτα)

Ερώτηση 30.1: Αισθάνομαι ότι οι Ενδοπροσωπικοί Περιορισμοί π.χ Ανασφάλεια για το Ταξίδι, μπορούν να αναβάλουν τον προγραμματισμό του ταξιδιού μου

Ενδοπροσωπικοί Περιορισμοί στον Προγραμματισμό του Ταξιδιού	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	28	57.02 %
Συμφωνώ	69	23.14 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	15	12.40 %
Διαφωνώ	4	4.13 %
Διαφωνώ Απόλυτα	5	3.31 %

Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %
----------------------	-----	-------

Ευρήματα: Το 57,02% συμφωνεί απόλυτα ότι οι ενδοπροσωπικοί περιορισμοί, όπως η ανασφάλεια, μπορούν να αναβάλουν τον προγραμματισμό ταξιδιών, ενώ το 23,14% συμφωνεί. Ένα 12,4% παραμένει ουδέτερο, με χαμηλά επίπεδα διαφωνίας 7,44% συνολικά. Τα αποτελέσματα επισημαίνουν τη σημαντική επίδραση των ψυχολογικών παραγόντων στον προγραμματισμό.

Μέσος Όρος: 3.92 και η Τυπική Απόκλιση: 0.92. Ο μέσος όρος δείχνει ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν ότι οι ενδοπροσωπικοί περιορισμοί μπορούν να αναβάλουν τον προγραμματισμό του ταξιδιού τους. Η μέτρια τυπική απόκλιση δείχνει ποικιλία στις απόψεις, με την πλειοψηφία να συγκλίνει προς τη συμφωνία.

Ερώτηση 30.2: Αισθάνομαι ότι οι Διαπροσωπικοί Περιορισμοί π.χ Έλλειψη Συνοδών, μπορούν να δυσκολέψουν το ταξίδι μου

Διαπροσωπικοί Περιορισμοί στην Διάρκεια του Ταξιδιού	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	34	28.10 %
Συμφωνώ	65	53.72 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	13	10.74 %
Διαφωνώ	4	3.31 %
Διαφωνώ Απόλυτα	5	4.13 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Οι διαπροσωπικοί περιορισμοί, όπως η έλλειψη συνοδών, θεωρούνται εμπόδιο από το 28,1% που συμφωνεί απόλυτα και το 53,72% που συμφωνεί. Η ουδετερότητα είναι περιορισμένη 10,74%, ενώ η διαφωνία είναι χαμηλή 7,44%. Αυτό δείχνει ότι η υποστήριξη από άλλους θεωρείται κρίσιμη.

Μέσος Όρος: 3.98 και η Τυπική Απόκλιση: 0.94. Οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν ότι οι διαπροσωπικοί περιορισμοί δυσκολεύουν τα ταξίδια τους. Η τυπική απόκλιση καταδεικνύει ελαφρά διαφοροποίηση στις απόψεις, με την πλειοψηφία να συμφωνεί.

Ερώτηση 30.3: Αισθάνομαι ότι οι Δομικοί Περιορισμοί π.χ Έλλειψη Προσβάσιμων Εγκαταστάσεων ή Έλλειψη Προσβάσιμων Πληροφοριών μπορούν να ματαιώσουν τον προγραμματισμό του ταξιδιού μου

Δομικοί Περιορισμοί στον Προγραμματισμό και στην Κατανάλωση Τουριστικών Αγαθών	Συχνότητα	Ποσοστό
--	-----------	---------

Συμφωνώ Απόλυτα	64	52.89 %
Συμφωνώ	34	28.10 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	14	11.57 %
Διαφωνώ	3	2.48 %
Διαφωνώ Απόλυτα	6	4.96 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 52,89% συμφωνεί απόλυτα ότι οι δομικοί περιορισμοί, όπως η έλλειψη προσβάσιμων υποδομών, μπορούν να ματαιώσουν ταξίδια, και το 28,1% συμφωνεί. Οι ουδέτερες απαντήσεις 11,57% και η διαφωνία 7,44% παραμένουν χαμηλές. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της βελτίωσης υποδομών και πληροφοριών.

Μέσος Όρος: 4.21 και η Τυπική Απόκλιση: 1.07. Ο υψηλός μέσος όρος δείχνει ότι οι δομικοί περιορισμοί, όπως η έλλειψη προσβάσιμων εγκαταστάσεων, αποτελούν σημαντικό εμπόδιο στον προγραμματισμό ταξιδιών. Η σχετικά υψηλή τυπική απόκλιση επισημαίνει ότι οι απόψεις διαφέρουν.

Ερώτηση 30.4: Νιώθω σιγουριά όταν υπάρχει συνεργασία με τοπικούς παρόχους υπηρεσιών για την παροχή ενημερωμένων πληροφοριών στα τεχνολογικά εργαλεία

Συνεργασία μεταξύ Τοπικών Παρόχων Ταξιδιωτικών Πληροφοριών για την Παροχή Ενημερωμένων Πληροφοριών	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	62	51.24 %
Συμφωνώ	44	36.36 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	10	8.26 %
Διαφωνώ	3	2.48 %
Διαφωνώ Απόλυτα	2	1.66 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειονότητα των συμμετεχόντων νιώθει σιγουριά όταν υπάρχει συνεργασία με τοπικούς παρόχους, με το 51,24% να συμφωνεί απόλυτα και το 36,36% να συμφωνεί. Τα επίπεδα ουδετερότητας 8,26% και διαφωνίας 4,13% είναι χαμηλά.

Μέσος Όρος: 4.33 και η Τυπική Απόκλιση: 0.86. Οι συμμετέχοντες συμφωνούν έντονα ότι η συνεργασία με τοπικούς παρόχους βελτιώνει την παροχή ενημερωμένων πληροφοριών μέσω τεχνολογικών εργαλείων. Η χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει συνέπεια στις απαντήσεις.

Ερώτηση 30.5: Αισθάνομαι ικανοποίηση όταν χρησιμοποιώ προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας εξατομικευμένα στις ανάγκες μου

Ικανοποίηση από την Χρήση Εξατομικευμένων Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	62	51.24 %
Συμφωνώ	50	41.32 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	6	4.96 %
Διαφωνώ	1	0.83 %
Διαφωνώ Απόλυτα	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 51,24% συμφωνεί απόλυτα και το 41,32% συμφωνεί ότι νιώθουν ικανοποίηση από τη χρήση εξατομικευμένων προσβάσιμων εργαλείων. Οι ουδέτερες απαντήσεις 4,96% και η διαφωνία 2,48% είναι ελάχιστες, υποδεικνύοντας την αποδοχή της εξατομίκευσης.

Μέσος Όρος: 4.40 και η Τυπική Απόκλιση: 0.77. Η υψηλή τιμή του μέσου όρου υποδεικνύει ότι οι συμμετέχοντες νιώθουν ικανοποίηση από τη χρήση εξατομικευμένων προσβάσιμων εργαλείων τεχνολογίας. Η χαμηλή τυπική απόκλιση υποδηλώνει μεγάλη συμφωνία στις απόψεις.

Ερώτηση 30.6: Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα εργαλεία τεχνολογίας είναι αξιόπιστες και ενημερωμένες σε πραγματικό χρόνο

Αξιοπιστία Πληροφοριών από τα Τεχνολογικά Εργαλεία	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	31	25.62 %
Συμφωνώ	35	28.93 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	44	36.36 %
Διαφωνώ	8	6.61 %
Διαφωνώ Απόλυτα	3	2.48 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 25,62% συμφωνεί απόλυτα και το 28,93% συμφωνεί ότι οι πληροφορίες είναι αξιόπιστες και ενημερωμένες. Ωστόσο, ένα υψηλό ποσοστό ουδετερότητας 36,36% δείχνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στη διαφάνεια και την ακρίβεια των πληροφοριών.

Μέσος Όρος: 3.69 και η Τυπική Απόκλιση: 1.00. Οι συμμετέχοντες εκφράζουν μέτρια εμπιστοσύνη στην αξιοπιστία και την επικαιρότητα των πληροφοριών που παρέχονται από

τα εργαλεία τεχνολογίας. Η τυπική απόκλιση καταδεικνύει σημαντική διαφοροποίηση στις απαντήσεις.

Ερώτηση 30.7: Αισθάνομαι απογοητευμένος όταν ορισμένες τεχνολογίες δεν είναι συμβατές με τις βοηθητικές μου συσκευές

Απογοήτευση από την Χρήση μη Συμβατών Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	63	52.07 %
Συμφωνώ	36	29.75 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	16	13.22 %
Διαφωνώ	3	2.48 %
Διαφωνώ Απόλυτα	3	2.48 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 52,07% συμφωνεί απόλυτα και το 29,75% συμφωνεί ότι η μη συμβατότητα των τεχνολογιών με βοηθητικές συσκευές προκαλεί απογοήτευση. Η ουδετερότητα 13,22% είναι περιορισμένη, ενώ η διαφωνία 4,96% είναι εξαιρετικά χαμηλή, υπογραμμίζοντας τη σημασία της συμβατότητας.

Μέσος Όρος: 4.26 και η Τυπική Απόκλιση: 0.95. Οι συμμετέχοντες τείνουν να συμφωνούν ότι η μη συμβατότητα τεχνολογιών με βοηθητικές συσκευές προκαλεί απογοήτευση. Η μέτρια τυπική απόκλιση δείχνει διαφοροποιήσεις στις απόψεις, με αρκετούς να έχουν έντονη συμφωνία.

Συνολική ερμηνεία

Τα ευρήματα αναδεικνύουν την επίδραση διαφόρων περιορισμών ενδοπροσωπικών-διαπροσωπικών και δομικών στη λήψη αποφάσεων για ταξίδια. Παράλληλα, οι συμμετέχοντες δίνουν έμφαση στη σημασία της συνεργασίας, της εξατομίκευσης, και της συμβατότητας των τεχνολογικών εργαλείων, καθώς και στην ανάγκη για πιο αξιόπιστες και πλήρεις πληροφορίες. Η ανάλυση των δεδομένων δείχνει ότι οι συμμετέχοντες θεωρούν πως οι διαθέσιμες πληροφορίες δεν καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες τους, με το 52,89% να συμφωνεί ότι οι δομικοί περιορισμοί όπως η έλλειψη πληροφοριών αποτελούν κρίσιμο εμπόδιο. Η έλλειψη αυτών των πληροφοριών περιορίζει τη δυνατότητα λήψης αποφάσεων, όπως περιγράφεται από τους Buhalis & Amaranggana (2015), οι οποίοι τονίζουν τη σημασία της διαφάνειας και της πληρότητας στις τουριστικές πληροφορίες. Επιπλέον, οι δομικοί περιορισμοί, όπως η απουσία προσβάσιμων ιστοσελίδων και εφαρμογών,

περιορίζουν την πρόσβαση ατόμων με αναπηρία σε σημαντικές πληροφορίες απαραίτητες για τον προγραμματισμό και την οργάνωση ενός ταξιδιού (Nigg et al., 2024). Τα ευρήματα ευθυγραμμίζονται με τη μελέτη των Accordini et al. (2022), οι οποίοι επισημαίνουν ότι οι διαπροσωπικές εμπειρίες με τις επιχειρήσεις τουρισμού και φιλοξενίας ωθούν τα εμποδιζόμενα άτομα να παρέχουν ανατροφοδότηση μέσω πλατφορμών αξιολόγησης μετά το ταξίδι.

Ωστόσο, η ασυμβατότητα στα τεχνολογικά εργαλεία και η έλλειψη επικαιροποιημένων πληροφοριών δημιουργούν δυσарέσκεια στα εμποδιζόμενα άτομα. Η μελέτη των Stumbo & Pegg (2005) αναφέρει ότι πολλοί τουριστικοί φορείς συχνά δημιουργούν οργανωτικά και θεσμικά εμπόδια μέσω στενών και ξεπερασμένων πολιτικών, πρακτικών, εγκαταστάσεων και προγραμμάτων, καθώς και κανόνων και κανονισμών που τείνουν να αποκλείουν, να περιορίζουν ή να κάνουν διακρίσεις σε βάρος των ατόμων με αναπηρία σε προσβάσιμες ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Από την πλευρά των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο, το 91,74% δηλώνει ότι χρησιμοποιεί εργαλεία τεχνολογίας κατά τη διάρκεια των ταξιδιών, υπογραμμίζοντας τη διάθεσή τους να κάνουν χρήση των εργαλείων τεχνολογίας. Ωστόσο, τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι η απογοήτευση είναι έντονη όταν τα εργαλεία δεν είναι συμβατά με βοηθητικές συσκευές με το 52,07% των ερωτηθέντων να συμφωνούν απόλυτα. Η βιβλιογραφία επιβεβαιώνει την ανάγκη για συμβατότητα και προσαρμοστικότητα των εργαλείων τεχνολογίας στις εξατομικευμένες ανάγκες των ατόμων με αναπηρία (Buhalis & Michopoulou 2011; Masseno & Santos, 2019). Αντίστοιχα, η έρευνα των Dickinson et al. (2014) αναδεικνύει την σημασία της εξατομικεύσης στα τεχνολογικά εργαλεία καθώς η μη προσαρμογή τους στις ανάγκες των χρηστών μειώνουν την ικανοποίησή τους.

Ερώτηση 31: Παρακαλούμε εκφράστε, σημειώνοντας το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας όσον αφορά τις παρακάτω ερωτήσεις (κλίμακα Likert 5= Συμφωνώ Απόλυτα, 1= Διαφωνώ Απόλυτα)

Ερώτηση 31.1: Πιστεύω ότι η συνεργασία μεταξύ των φορέων του τουρισμού π.χ Δημοσίου και Ιδιωτών και των οργανώσεων μου, θα βοηθούσε στην βελτίωση των περιορισμών που συναντώ στα ταξίδια μου

Συνεργασία Φορέων του Τουρισμού Δημοσίου και Ιδιωτών και Οργανώσεων ΑΜΕΑ	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	77	63.64 %
Συμφωνώ	36	29.75 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	8	6.61 %

Διαφωνώ	0	0 %
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 63,64% των συμμετεχόντων συμφωνεί απόλυτα και το 29,75% συμφωνεί ότι η συνεργασία μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων θα μπορούσε να βελτιώσει τους περιορισμούς στα ταξίδια. Η απουσία διαφωνιών 0% υπογραμμίζει τη σαφή υποστήριξη για συνεργατικές πρωτοβουλίες.

Μέσος Όρος: 4.57 και η Τυπική Απόκλιση: 0.61. Ο μέσος όρος δείχνει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα πως η συνεργασία μεταξύ φορέων του τουρισμού και οργανώσεων θα βοηθούσε στη μείωση των περιορισμών στα ταξίδια τους. Η πολύ χαμηλή τυπική απόκλιση υποδηλώνει υψηλή συνέπεια στις απαντήσεις.

Ερώτηση 31.2: Πιστεύω ότι είναι σημαντικό για τις τουριστικές επιχειρήσεις να επενδύσουν σε καινοτόμες τεχνολογίες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του προορισμού

Επένδυση Τουριστικών Επιχειρήσεων σε Καινοτόμες Τεχνολογίες	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	84	69.42 %
Συμφωνώ	33	27.27 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	4	3.31 %
Διαφωνώ	0	0 %
Διαφωνώ Απόλυτα	0	0 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειοψηφία 69,42% συμφωνεί απόλυτα ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να επενδύσουν σε καινοτόμες τεχνολογίες, και ένα επιπλέον 27,27% συμφωνεί. Με μόλις 3,31% ουδέτερες απαντήσεις και καμία διαφωνία 0%, τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν την ευρεία αποδοχή της τεχνολογικής προόδου.

Μέσος Όρος: 4.66 και η Τυπική Απόκλιση: 0.54. Ο υψηλός μέσος όρος επιβεβαιώνει την ισχυρή συμφωνία ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να επενδύσουν σε καινοτόμες τεχνολογίες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας. Η εξαιρετικά χαμηλή τυπική απόκλιση δείχνει γενική ομοφωνία στις απόψεις.

Ερώτηση 31.3: Τα εργαλεία τεχνολογίας θα μπορούσαν να ενισχύουν την ταξιδιωτική μου αυτονομία

Ενίσχυση της Ταξιδιωτικής Αυτονομίας από τα Εργαλεία Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	63	52.07 %
Συμφωνώ	49	40.5 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	6	4.96 %
Διαφωνώ	2	1.65 %
Διαφωνώ Απόλυτα	1	0.83 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 52,07% συμφωνεί απόλυτα και το 40,5% συμφωνεί ότι τα τεχνολογικά εργαλεία ενισχύουν την ταξιδιωτική αυτονομία. Τα επίπεδα ουδετερότητας 4,96% και διαφωνίας 2,48% είναι χαμηλά, υποδεικνύοντας θετική στάση προς την αυτονομία μέσω τεχνολογίας.

Μέσος Όρος: 4.66 και η Τυπική Απόκλιση: 0.54. Οι συμμετέχοντες συμφωνούν έντονα ότι τα εργαλεία τεχνολογίας μπορούν να ενισχύσουν την ταξιδιωτική τους αυτονομία. Η σχετικά χαμηλή τυπική απόκλιση υποδηλώνει συνέπεια στις απαντήσεις, αν και υπάρχουν ελαφρές διαφοροποιήσεις.

Ερώτηση 31.4: Η υποστήριξη τεχνολογικών εργαλείων στα ταξίδια θα μπορούσαν να βελτιώσουν τις μελλοντικές μου ταξιδιωτικές εμπειρίες

Βελτίωση των Μελλοντικών Ταξιδιωτικών Εμπειριών από την Χρήση Τεχνολογικών Εργαλείων	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	71	58.68 %
Συμφωνώ	41	33.88 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	6	4.96 %
Διαφωνώ	1	0.83 %
Διαφωνώ Απόλυτα	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 58,68% συμφωνεί απόλυτα και το 33,88% συμφωνεί ότι η υποστήριξη τεχνολογικών εργαλείων θα μπορούσε να βελτιώσει τις μελλοντικές ταξιδιωτικές εμπειρίες. Η ελάχιστη διαφωνία 2,48% επιβεβαιώνει τη θετική άποψη για την τεχνολογία.

Μέσος Όρος: 4.47 και η Τυπική Απόκλιση: 0.77. Η τιμή αυτή υποδεικνύει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν έντονα ότι η υποστήριξη τεχνολογικών εργαλείων μπορεί να βελτιώσει μελλοντικές ταξιδιωτικές εμπειρίες. Η μέτρια τυπική απόκλιση δείχνει μικρή διαφοροποίηση στις απόψεις.

Ερώτηση 31.5: Πιστεύω ότι τα προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας με ενθαρρύνουν να προγραμματίσω περισσότερα ταξίδια

Προγραμματισμός Περισσότερων Ταξιδιών με την Χρήση Προσβάσιμων Τεχνολογικών Εργαλείων	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	64	52.89 %
Συμφωνώ	43	35.54 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	8	6.61 %
Διαφωνώ	4	3.31 %
Διαφωνώ Απόλυτα	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων 52,89% συμφωνεί απόλυτα και το 35,54% συμφωνεί ότι τα προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας τους ενθαρρύνουν να προγραμματίσουν περισσότερα ταξίδια. Οι ουδέτερες απαντήσεις 6,61% και οι διαφωνίες 4,96% είναι περιορισμένες.

Μέσος Όρος: 4.35 και η Τυπική Απόκλιση: 0.87. Η υψηλή τιμή του μέσου όρου υποδηλώνει ότι τα προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας ενθαρρύνουν τους συμμετέχοντες να προγραμματίσουν περισσότερα ταξίδια. Η σχετικά μέτρια τυπική απόκλιση καταδεικνύει ελαφρές διαφοροποιήσεις στις απόψεις.

Ερώτηση 31.6: Νοιώθω σιγουριά όταν λαμβάνω τεχνική υποστήριξη στις πλατφόρμες τεχνολογίες για την αντιμετώπιση έκτακτων προβλημάτων

Τεχνική Υποστήριξη στις Πλατφόρμες Τεχνολογίες για την Αντιμετώπιση Έκτακτων Προβλημάτων	Συχνότητα	Ποσοστό
Συμφωνώ Απόλυτα	67	55.37 %
Συμφωνώ	43	35.54 %
Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	9	7.44 %
Διαφωνώ Απόλυτα	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα: Το 55,37% συμφωνεί απόλυτα και το 35,54% συμφωνεί ότι η τεχνική υποστήριξη στις πλατφόρμες τεχνολογίας τους παρέχει σιγουριά για την αντιμετώπιση προβλημάτων. Οι ουδέτερες απαντήσεις είναι μόλις 7,44%, με ελάχιστη διαφωνία 1,65%.

Μέσος Όρος: 4.43 και η Τυπική Απόκλιση: 0.77. Οι συμμετέχοντες εκφράζουν υψηλό επίπεδο σιγουριάς όταν λαμβάνουν τεχνική υποστήριξη μέσω τεχνολογικών. Η τυπική απόκλιση υποδηλώνει μικρές διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις, αλλά γενικά υπάρχει συνέπεια.

Συνολική ερμηνεία

Το 63,64% των συμμετεχόντων συμφωνεί απόλυτα ότι η συνεργασία μεταξύ φορέων θα μπορούσε να μειώσει τους περιορισμούς που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα. Οι τεχνολογικές λύσεις πρέπει να υποστηρίζονται από δίκαιες πολιτικές και τη συνεργασία των ενδιαφερομένων για να αποφευχθεί η διαιώνιση των ψηφιακών διαφορών (Buhalis & Darcy 2011; Michopoulou & Buhalis 2010). Επίσης, η έρευνα των Morton & Vázquez-Maguirre, (2024) αναλύει την έλλειψη συνεργασίας και τις ευθύνες τεσσάρων ενδιαφερομένων μερών (παρόχων υπηρεσιών, της κυβέρνησης, τουριστών και των οικογενειών τους) στην μείωση των εμποδίων συμπεριφοράς, πληροφόρησης και υποδομής που αντιμετωπίζουν τα παιδιά με αναπηρία και οι οικογένειές τους όταν ταξιδεύουν. Επιπλέον, το 69,42% υποστηρίζει την ανάγκη επένδυσης σε καινοτόμες τεχνολογίες για την προσβασιμότητα, όπως αναφέρεται στη μελέτη των Amaranggana & Buhalis (2015), οι οποίοι υπογραμμίζουν τη σημασία των καινοτόμων τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη και η επαυξημένη πραγματικότητα, για την ενίσχυση της εμπειρίας των χρηστών. Οι συμμετέχοντες επιβεβαιώνουν τη μελέτη των Darcy & Dickson (2009), σύμφωνα με την οποία τα άτομα με αναπηρία επιδιώκουν να λειτουργούν ανεξάρτητα με ισότητα και αξιοπρέπεια. Ωστόσο, η φυσική προσβασιμότητα καθώς και η πρόσβαση στις πληροφορίες παραμένει μια συστημική πρόκληση στον τουρισμό. Όσον αφορά τους ενδοπροσωπικούς περιορισμούς, όπως το αίσθημα της αδυναμίας διαχείρισης απροσδόκητων καταστάσεων και η περιορισμένη αυτονομία των ταξιδιωτών με αναπηρία, αυτά είναι εμφανή, ιδίως λόγω της μη χρήσης τεχνολογικών εργαλείων (Parker et al., 2007).

Ερώτηση 32: Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας σε άλλους; (NPS: 1 = Μη Πιθανό, 10 = Εξαιρετικά Πιθανό)

Πρόθεση για Χρήση Προσβάσιμων Εργαλείων Τεχνολογίας	Συχνότητα	Ποσοστό
10.0	51	42.15 %

9.0	16	13.22 %
8.0	23	19.01 %
7.0	9	7.44 %
6.0	7	5.79 %
5.0	7	5.79 %
4.0	3	2.48 %
3.0	1	0.83%
2.0	2	1.65 %
1.0	2	1.65 %
Συνολικές Απαντήσεις	121	100 %

Ευρήματα. Το 42,15% βαθμολογεί με 10 Εξαιρετικά Πιθανό και το 13,22% με 9, υποδεικνύοντας υψηλή πιθανότητα σύστασης προσβάσιμων εργαλείων. Το 19,01% βαθμολογεί με 8, ενώ χαμηλότερες βαθμολογίες καταγράφουν μικρά ποσοστά, με 3,3% να επιλέγει βαθμολογίες 1-4. Οι υψηλές τιμές υποδεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες είναι πολύ πιθανό να προτείνουν προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας σε άλλους. Τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν την ισχυρή στήριξη για τη συνεργασία, την επένδυση σε τεχνολογίες και τη βελτίωση της αυτονομίας και των εμπειριών μέσω τεχνολογικών εργαλείων. Η θετική στάση προς τα προσβάσιμα εργαλεία και η υψηλή πιθανότητα σύστασής τους επιβεβαιώνουν τη σημασία της προσβασιμότητας και της τεχνολογίας στον σύγχρονο τουρισμό.



Γράφημα 16. Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε προσβάσιμα εργαλεία τεχνολογίας σε άλλους (NPS)

6. Αξιολόγηση Ευρημάτων Ερωτηματολογίου

Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο την αξιολόγηση της συμβολής της τεχνολογίας στη δημιουργία προσβάσιμων και συμπεριληπτικών τουριστικών εμπειριών για τα εμποδιζόμενα άτομα. Με τη χρήση ψηφιακού ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε συλλογή και ανάλυση δεδομένων, που αφορούν την εμπειρία των ταξιδιωτών στις τρεις φάσεις της ταξιδιωτικής διαδικασίας. Ο σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν οι αντιλήψεις, η ικανοποίηση και οι προσδοκίες των εμποδιζόμενων ατόμων, στην προσπάθεια τους να λειτουργήσουν ως αυτόνομοι ταξιδιώτες.

Αρχικά, τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων ανέδειξαν μια διττή πραγματικότητα. Η συντριπτική πλειοψηφία κάνει χρήση της τεχνολογίας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού τους (85,95% στον προγραμματισμό, το 91,74% στην διάρκεια του ταξιδιού, 80,99% στην ανατροφοδότηση τουριστικών εμπειριών). Ωστόσο, παρά τη διαδεδομένη χρήση της τεχνολογίας, οι ταξιδιώτες ανέφεραν πολλαπλούς περιορισμούς στην χρήση της όπως έλλειψη λειτουργικότητας (20%), διαθεσιμότητας (26%), εξατομίκευσης (36%) και άγνοια ή απροθυμία χρήσης (18%) σε όλες τις φάσεις του ταξιδιού.

Αποτέλεσμα όλων αυτών των περιορισμών είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης στην χρήση τεχνολογικών εργαλείων, η οποία οδηγεί σε απογοήτευση και, γενικά, σε ένα ευρύτερο ψηφιακό διαχωρισμό που επηρεάζει αρνητικά την ταξιδιωτική εμπειρία των εμποδιζόμενων ατόμων. Χαρακτηριστικά, μόνο το 16,67% ταξιδεύει αυτόνομα και μόλις το 11,57% προγραμματίζει μόνο του τα ταξίδια. Αυτά τα δεδομένα υποδηλώνουν ότι, παρά τις τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομίες, οι ανάγκες των ταξιδιωτών με ειδικές απαιτήσεις συχνά παραλείπονται ή αντιμετωπίζονται επιφανειακά (Richards et al., 2021). Επιπλέον, τα ευρήματα του ερωτηματολογίου καταδεικνύουν ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες δεν επαρκούν για τη δημιουργία μιας πλήρως προσβάσιμης τουριστικής εμπειρίας. Αντιθέτως, απαιτείται τεχνική υποστήριξη, ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο και σχεδιασμό που να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες απαιτήσεις αυτής της ομάδας.

Συγκεκριμένα, η παρούσα μελέτη αναδεικνύει τη σημασία της τεχνολογικής καινοτομίας στον τουριστικό τομέα και την επιδίωξη των εμποδιζόμενων ατόμων να χρησιμοποιούν στο μέλλον τεχνολογικά εργαλεία εξατομικευμένα στις ανάγκες τους (το 92,56% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα). Παράλληλα, η χρήση κινητών τεχνολογιών, διαδικτυακών

πλατφορμών τεχνολογίας και η παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο για την προσβασιμότητα σε τουριστικούς χώρους, αναδεικνύονται ως ιδιαίτερης σημασίας επιλογές των συμμετεχόντων (Buhalis & Amaranggana, 2015). Οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι το πιο χρησιμοποιούμενο τεχνολογικό μέσο είναι το έξυπνο τηλέφωνο (*Smartphone*) (68,63%), ακολουθούμενο από το φορητό υπολογιστή (Tablet) (20,26%), ενώ οι πιο διαδεδομένες πλατφόρμες είναι η Booking και η Expedia (55,77%). Όσον αφορά τα μέρη επισκεψιμότητας σε έναν προορισμό ανάμεσα στις δημοφιλέστερες απαντήσεις συναντάμε τα τουριστικά αξιοθέατα (26,45%), τις παραλίες (19,83%) και τα μουσεία (17,35%). Αξιοσημείωτες είναι οι απαντήσεις για την χρήση του ιδιωτικού μέσου μετακίνησης έναντι των άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς στην μετάβαση και στην μετακίνηση στον τόπο προορισμού. Συγκεκριμένα, το 71,90% χρησιμοποιεί ιδιωτικό μέσο για την μετάβαση στον τόπο προορισμού, ενώ το 59,50% το χρησιμοποιεί για τις μετακινήσεις τους, εντός του τόπου προορισμού. Τα ευρήματα καταδεικνύουν μια έλλειψη εμπιστοσύνης στην χρήση των άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς (π.χ. Μετρό-Τραμ, Τρένο κλπ.), πιθανώς λόγω ανεπαρκούς προσβασιμότητας.

Οι σημαντικότητα των ευρημάτων αυτών αποκαλύπτει σε ποιες παρεμβάσεις πρέπει να δοθούν προτεραιότητες από τις ομάδες τουρισμού π.χ κρατικούς και ιδιωτικούς φορείς για την ανάδειξη των προορισμών τους. Επιπλέον, διαπιστώθηκαν διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης μεταξύ των εμποδιζόμενων ατόμων όσον αφορά τη χρήση των τεχνολογικών εργαλείων. Συγκεκριμένα, από τα ευρήματα της έρευνας αποκαλύπτεται ότι, οι ταξιδιώτες με προβλήματα κινητικότητας αναφέρουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την χρήση εργαλείων τεχνολογίας (μέση βαθμολογία ικανοποίησης: 3,8/5), σε σύγκριση με χρήστες με προβλήματα όρασης (2,9/5). Αυτά τα ευρήματα επιβεβαιώνονται από την έρευνα των Eugénia Lima Devile et al. (2023), οι οποίοι επισημαίνουν ότι οι περιορισμοί που αντιμετωπίζουν στα ταξίδια τους τα άτομα με αναπηρία διαφέρουν ως προς την ένταση και τη φύση τους. Όσον αφορά την ικανοποίηση από την χρήση της τεχνολογίας, οι Iqbal et al. (2023) τονίζουν ότι η ικανοποίηση των ταξιδιωτών από τη χρήση της τεχνολογίας επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως η ποιότητα της πληροφόρησης και η σχεδίαση του ψηφιακού περιβάλλοντος, καθιστώντας αναγκαία την ανάπτυξη ολοκληρωμένων λύσεων για τον προορισμό.

Αν και τα τεχνολογικά εργαλεία μπορούν να ενισχύσουν την αυτονομία των ταξιδιωτών, τα υπάρχοντα συστήματα στον ελλαδικό χώρο παρουσιάζουν σημαντικά κενά, ιδίως στη λειτουργικότητα και στην κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών των ατόμων με αναπηρία.

Ανάμεσα σε αυτά είναι, η λειτουργικότητα και η κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών των ατόμων με αναπηρία. Η ανάγκη για εξατομικευμένη πληροφόρηση στα τεχνολογικά εργαλεία αποτυπώνεται και στη διεθνή επιστημονική βιβλιογραφία, καθώς οι έρευνες των Huang et al. (2017) και Yoo et al. (2017), την κατηγοριοποιούν ως βασικό χαρακτηριστικό των τεχνολογικών εργαλείων. Ενώ η πληροφόρηση, η προσβασιμότητα και η διαδραστικότητα αποτελούν τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά.

Σε ένα άλλο πεδίο, η ανάλυση αναδεικνύει τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ κρατικών και ιδιωτικών φορέων του τουρισμού και οργανώσεων ατόμων με αναπηρία. Συγκεκριμένα, μόλις το 5,79% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι τηρείτε η νομοθεσία για την προσβασιμότητα στην Ελλάδα με κυριότερους λόγους μη τήρησης: α) Λόγω έλλειψης συνεργασίας μεταξύ κράτους και φορέων τουρισμού (30,65%), β) Λόγω έλλειψης ευαισθητοποίησης (29,84%) και γ) Λόγω γραφειοκρατίας και διάσπαρτων κανονισμών (21,37%). Ενώ το 93,34% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα ότι συνεργασία μεταξύ των φορέων του τουρισμού και οργανώσεων ΑΜΕΑ, θα βοηθούσε στην βελτίωση των περιορισμών στα ταξίδια. Αναφορικά με τις τουριστικές επιχειρήσεις, το 96,70% των συμμετεχόντων συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα ότι η επένδυση σε καινοτόμες τεχνολογίες είναι κρίσιμος παράγοντας για τη βελτίωση των τουριστικών προορισμών. Παράλληλα, το 91,74% των ερωτηθέντων αναγνωρίζει ότι η ενσωμάτωση τεχνολογικών εργαλείων στις ταξιδιωτικές τους δραστηριότητες μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση των μελλοντικών τους εμπειριών. Επιπλέον, το 88,43% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι η ύπαρξη προσβάσιμων τεχνολογικών εργαλείων λειτουργεί ως κίνητρο για τον προγραμματισμό περισσότερων ταξιδιών. Τέλος, η τεχνική υποστήριξη στη χρήση ψηφιακών πλατφορμών για την αντιμετώπιση έκτακτων προβλημάτων ενισχύει το αίσθημα ασφάλειας των ταξιδιωτών, με το 90,91% να συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα.

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι ένα ψηφιακό οικοσύστημα θα μπορούσε να συμβάλει στη βελτίωση της προσβασιμότητας των τουριστικών τοποθεσιών, επιτρέποντας την ανταλλαγή πληροφοριών και τον συντονισμό μεταξύ όλων των παραγόντων που συνδιαμορφώνουν τις τουριστικές εμπειρίες (Cassia et al., 2020). Επίσης, η ανάλυση υπογραμμίζει ότι οι τουριστικοί προορισμοί θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να είναι προσβάσιμοι σε όλους, βασιζόμενοι στις αρχές του καθολικού σχεδιασμού. Επιπλέον, τα δεδομένα του ερωτηματολογίου αναδεικνύουν ότι, ενώ η χρήση των τεχνολογικών εργαλείων παρουσιάζει τεράστιες ευκαιρίες για βελτίωση της προσβασιμότητας, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Ιδίως

στους τομείς της λειτουργικότητας και της εξατομίκευσης για συγκεκριμένους χρήστες. Σε σύγκριση με άλλες επιστημονικές έρευνες και δημοσιεύσεις σε επιστημονικά περιοδικά, καθίσταται σαφές ότι αυτές οι προκλήσεις δεν είναι μεμονωμένες. Αντίθετα, αντικατοπτρίζουν τα ευρύτερα ζητήματα που αντιμετωπίζει η τουριστική βιομηχανία στις προσπάθειές της να εκσυγχρονίσει και να ψηφιοποιήσει τις υπηρεσίες της. Οι συστάσεις που προκύπτουν από την παρούσα έρευνα ευθυγραμμίζονται με προηγούμενες μελέτες, ενισχύοντας την ανάγκη για καινοτόμες συνεργασίες και ρυθμιστικές παρεμβάσεις, προκειμένου να υλοποιηθεί πλήρως η προοπτική της ευρείας χρήσης της τεχνολογίας στον προσβάσιμο τουρισμό.

7. Διατύπωση προτάσεων

7.1 Επιπτώσεις για τη θεωρία και την πράξη του Προσβάσιμου Τουρισμού.

Η τουριστική βιομηχανία μπορεί να επωφεληθεί σημαντικά από τη βελτίωση της προσβασιμότητας στους τουριστικούς προορισμούς. Τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι η ενσωμάτωση τεχνολογιών προσβασιμότητας, όπως οι εφαρμογές πλοήγησης και οι εξατομικευμένες πληροφορίες, ενισχύουν την ελκυστικότητα των προορισμών και το αίσθημα εμπιστοσύνης των εμποδιζόμενων ατόμων (Buhalis & Darcy, 2011). Επιπλέον, η συνεργασία με τοπικούς φορείς βελτιώνει την εμπιστοσύνη των ταξιδιωτών και ενισχύει την ικανοποίηση και το αίσθημα ασφάλειας κατά τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες, δημιουργώντας πιστούς και αφοσιωμένους πελάτες. Με πολλαπλά οφέλη όπως η ενίσχυση της τριπλής κατώτατης γραμμής για τον προορισμό (οικονομία, κοινωνία και περιβάλλον).

Από την πλευρά των εμποδιζόμενων ατόμων η ενσωμάτωση προσβάσιμων χαρακτηριστικών στα τεχνολογικά εργαλεία παράγει σημαντικά οφέλη για τα εμποδιζόμενα άτομα, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής τους και ενισχύοντας τη συμμετοχή στις τουριστικές τους δραστηριότητες. Συγκεκριμένα τα οφέλη περιλαμβάνουν:

- Αυξημένη ανεξαρτησία και αυτονομία: Η ύπαρξη προσβάσιμων τουριστικών υποδομών και υπηρεσιών, επιτρέπουν στα άτομα με αναπηρία να ταξιδεύουν χωρίς εξάρτηση από συνοδούς, ενισχύοντας την αυτονομία τους.
- Βελτιωμένη ποιότητα ζωής και κοινωνική ένταξη: Η δυνατότητα συμμετοχής σε ταξίδια και τουριστικές δραστηριότητες συμβάλλει στην κοινωνική ένταξη και μειώνει το αίσθημα απομόνωσης.

- Ενίσχυση της ψυχικής και σωματικής υγείας μέσω των τουριστικών δραστηριοτήτων: Ο τουρισμός προσφέρει προϊόντα για χαλάρωση, αναψυχή και ανανέωση, που βελτιώνουν τη συνολική ευεξία και μειώνουν το άγχος.
- Πρόσβαση σε φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους: Ο προσβάσιμος τουρισμός επιτρέπει στα άτομα με αναπηρία να επισκέπτονται μουσεία, ιστορικά μνημεία και φυσικά αξιοθέατα, ενισχύοντας τη γνώση και την πολιτιστική τους εμπειρία.
- Ενίσχυση των οικονομικών ευκαιριών και της απασχολησιμότητας: Η ανάπτυξη προσβάσιμων τουριστικών προορισμών μπορεί να δημιουργήσει νέες επαγγελματικές και επιχειρηματικές δραστηριότητες για τα άτομα με αναπηρία στον τουριστικό τομέα (UNWTO, 2013).

7.2 Συστάσεις για την Ενίσχυση του Προσβάσιμου Τουρισμού.

Οι παγκόσμιες κρίσεις μας κάνουν να συνειδητοποιούμε ότι η προώθηση της ένταξης, της προσβασιμότητας και της ποικιλομορφίας των επιλογών στον τουριστικό τομέα είναι ωφέλιμη για τους ανθρώπους, την οικονομία και το περιβάλλον. Υιοθετώντας μια προσέγγιση «κοινών προσπαθειών» οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων από διαφορετικούς τομείς πρέπει να συνεργαστούν για να καταρτίσουν πολιτικές και στρατηγικές, υιοθετώντας προσεγγίσεις επίλυσης προβλημάτων που βασίζονται σε δεδομένα και έρευνα αγοράς (Michopoulou & Buhalis, 2010). Τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις για την προσβασιμότητα δεν αφορούν απλώς το «συμμορφώνομαι με αυτό». Είναι εργαλεία καθοδήγησης για προορισμούς και εταιρείες ώστε να αξιολογούν και να βελτιώνουν την προσβασιμότητά τους. Οι επιχειρήσεις μπορούν να ενθαρρυνθούν και να υιοθετήσουν πρακτικές προσβασιμότητας μέσω επιχορήγησης βιώσιμων χρηματοδοτήσεων από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την συμμετοχή του Ελληνικού δημοσίου. Η απαίτηση για «προσβασιμότητα» ως προϋπόθεση για τη λήψη χρηματοδότησης για πακέτα ανάκαμψης, έργα υποδομών ή εκδηλώσεις μπορεί να κινητοποιήσει τους παρόχους υπηρεσιών. Προωθώντας την καινοτομία στις προσβάσιμες τουριστικές εμπειρίες σε πλούσια από τουριστικούς πόρους και φιλόξενα περιβάλλοντα, σχεδιασμένα για κάθε είδους πελάτες, με ή χωρίς αναπηρία, τα οφέλη είναι διάχυτα προς όλες τις κατευθύνσεις. Η ένταξη της προσβασιμότητας προάγει την καινοτομία, την ποιότητα των υπηρεσιών και την επιχειρηματική επιτυχία. Η προσβασιμότητα και ο σεβασμός στην ποικιλομορφία δημιουργούν ένα περιβάλλον συμμετοχής τόσο για το προσωπικό όσο και για τους πελάτες, οδηγώντας σε αξιοπρεπή εργασία, νέες πηγές εσόδων και πιστότητα πελατών (Domínguez Vila et al., 2021).

Για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω, απαιτείται δράση, εθνική στρατηγική από συντονιστικά όργανα που έχουν τεχνογνωσία και επιδιώκουν αλλαγές και ευαισθητοποίηση για τις πτυχές της αναπηρίας. Η συμμετοχή των τελικών χρηστών και των εξειδικευμένων εμπειρογνομόνων είναι καθοριστική: «τίποτα για εμάς, χωρίς εμάς». Μέσα από συνεργασίες φορέων ΑΜΕΑ και ομάδων στον τουρισμό μπορούν να επιτευχθούν θεσμικές αλλαγές οι οποίες θα βασίζονται στην αλληλεγγύη και αλληλοκατανόηση στο τι είναι εφικτό και τι ανέφικτο. Αλλάζοντας νοοτροπία όταν μας λένε ότι κάτι δεν είναι απλά προσβάσιμο, πρέπει να ρωτάμε: «Τι το μοναδικό έχει αυτό που δικαιολογεί τον αποκλεισμό εκατομμυρίων χρηστών;». Η αλλαγή στην νοοτροπίας μας απέναντι στην αναπηρία και η κατανόηση της επιχειρηματικής λογικής για την προσβασιμότητα αποτελούν βασικές προκλήσεις. Από την πλευρά του προσωπικού των επιχειρήσεων το επίπεδο κατάρτισης και εκπαίδευσης σχετικά με θέματα αναπηρίας μεταξύ των παρόχων τουρισμού μπορεί να επηρεαστεί από πολιτιστικές αντιλήψεις. Γι' αυτό, η συνεχής και διαρκής εκπαίδευση τόσο των διευθυντικών στελεχών όσο και του προσωπικού εξυπηρέτησης είναι απαραίτητη. Σε πολιτισμούς όπου η αναπηρία συζητείται πιο ανοιχτά στην οικογένεια και ενσωματώνεται στην εκπαίδευση, οι πάροχοι μπορεί να είναι πιο πρόθυμοι να υιοθετήσουν προσβάσιμες λύσεις (Costa et al., 2024).

Οι οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές αντιλήψεις για την αναπηρία μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την προθυμία των παρόχων τουρισμού να υιοθετήσουν προσβάσιμες λύσεις. Σε ορισμένους πολιτισμούς, η αναπηρία μπορεί να αντιμετωπίζεται ως στίγμα, οδηγώντας σε λιγότερα κίνητρα για επενδύσεις σε προσβάσιμες υποδομές (De La Fuente-Robles et al., 2020). Σε αυτές τις κοινωνίες οι πάροχοι μπορεί να μην μπορούν να αντιληφθούν τα οικονομικά οφέλη του προσβάσιμου τουρισμού εάν υπάρχει μια πολιτισμική αντίληψη ότι τα άτομα με αναπηρία δεν ταξιδεύουν ή δεν έχουν τα οικονομικά μέσα να το κάνουν (Cassia et al., 2020). Ακόμη και σήμερα, τα άτομα με αναπηρία είναι δέσμια των εμποδίων που ορθώνει το περιβάλλον, επιλέγουν τον τρόπο ζωής τους, τον χώρο των αγορών ή της διασκέδασης, της εκπαίδευσης, της διαμονής και εργασίας τους με μόνο κριτήριο τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτόν, όταν όλοι οι πολίτες μπορούν να επιλέξουν αξιοποιώντας άλλα κριτήρια: το κόστος, την εγγύτητα στο χώρο κατοικίας, το είδος διασκέδασης κ.λπ. (Μαριλύ, 2013). Αλλωστε όπως αναφέρουν οι Τσάρτας και Σαραντάκου (2022), η Ελλάδα θα πρέπει να αναζητήσει μια πολιτική με έμφαση στο τρίπτυχο: ποιότητα-βιωσιμότητα-τεχνολογική αναβάθμιση στα τουριστικά της προϊόντα. Μια πολιτική που θα της προσδώσει χαρακτηριστικά ανταγωνιστικότητας και σωστής διαχείρισης των

τουριστικών της πόρων, μέσω της άμβλυνσης της τουριστικής περιόδου και προσέλκυσης νέων μορφών τουρισμού. Είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ότι σήμερα υπάρχουν νέες γενιές καταναλωτών, όπως οι Millennials και οι Zoomers (Generation Z), οι οποίοι έχουν συγκεκριμένες ανάγκες, όπως η συνεχής ψηφιακή επικοινωνία (connectivity), οι καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις, νέες μορφές και πρότυπα (concepts) διαμονής και αλληλεπίδρασης μέσω κοινωνικών δικτύων και άλλων ψηφιακών καναλιών (ΣΕΠΕ, 2022). Η άρση των περιορισμών που αντιμετωπίζουν τα εμποδιζόμενα άτομα όσον αφορά τη χρήση της τεχνολογίας συνιστά βασική επιδίωξη για τις εμπλεκόμενες ομάδες στον τομέα του τουρισμού, με στόχο την ενίσχυση της βιωσιμότητας και την εναρμόνιση τους με τις διεθνείς τάσεις. Ενδεικτικά, σύμφωνα με σχετική έρευνα της Deloitte Ελλάδος (2022), οι αναδυόμενες τάσεις στον τουριστικό κλάδο διαμορφώνονται αφενός από τις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των καταναλωτών και αφετέρου από την ανάγκη των τουριστικών οργανισμών να προσελκύσουν νέα τμήματα της αγοράς, όπως είναι οι Millennials, η Generation Z, οι ψηφιακοί νομάδες και άλλες δυναμικά αναπτυσσόμενες κατηγορίες επισκεπτών. Προς αυτή την κατεύθυνση, ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται στην εξατομίκευση της τουριστικής εμπειρίας και στην υιοθέτηση ψηφιακών λύσεων που συνάδουν με τις αρχές της βιωσιμότητας, ώστε οι επιχειρήσεις να παραμείνουν ανταγωνιστικές στο σύγχρονο και διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον (Deloitte Ελλάδος, 2022).

8. Συμπεράσματα

8.1 Μελλοντικές κατευθύνσεις έρευνας.

Η υιοθέτηση και η αποτελεσματικότητα της χρήσης των ΤΠΕ στον τομέα του τουρισμού δεν έχουν ακόμα εξασφαλίσει πλήρως προσβάσιμες πληροφορίες, μετακινήσεις, διαμονή και ψυχαγωγία για τα άτομα με αναπηρία, περιορίζοντας την πλήρη απόλαυση των διακοπών τους. Οι επιχειρήσεις του ελληνικού τουριστικού κλάδου φέρουν σημαντικό μερίδιο ευθύνης στην προώθηση της πλήρους ανάπτυξης της προσβασιμότητας. Ωστόσο, παραμένει σημαντικό ερευνητικό κενό ως προς την ανάλυση των χαρακτηριστικών αυτών των επιχειρήσεων. Όπως, επίσης, ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζουν στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών για τη βελτίωση της προσβασιμότητας καθώς και τις στρατηγικές που μπορούν να ακολουθήσουν για να ξεπεράσουν αυτά τα εμπόδια. Η διερεύνηση αυτών των παραμέτρων μπορεί να συμβάλει στη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ των ατόμων με αναπηρία και της τουριστικής βιομηχανίας, παρέχοντας τους βασικές πληροφορίες και

εργαλεία που μπορούν να τους βοηθήσουν να σχεδιάσουν τις τουριστικές τους δραστηριότητες.

8.2 Σκέψεις για το μέλλον του προσβάσιμου τουρισμού στην ψηφιακή εποχή.

Ειδικευμένες οργανώσεις, μεταξύ των οποίων η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών, έχουν επισημάνει τη σημαντική ευκαιρία που προσφέρει η ψηφιακή συμπερίληψη των ατόμων με αναπηρία για την πραγμάτωση της προσβασιμότητας στην κοινωνικοοικονομική ζωή έτσι ακριβώς όπως το προβλέπει η Σύμβαση της Ε.Ε για τα εμποδιζόμενα άτομα (ITU, 2013). Είναι γεγονός ότι πολλές φορές η αναπηρία, ανάλογα φυσικά με τη σοβαρότητα της καθιστά το άτομο επιρρεπές στους κινδύνους του εξωτερικού περιβάλλοντος, καθιστώντας το έτσι έγκλειστο και θύμα απομόνωσης στα γεωγραφικά όρια της στέγης του. Ακριβώς αυτόν τον αποκλεισμό βοηθά να ξεπεραστεί μέσω της τεχνολογίας η υιοθέτηση της προσβασιμότητας (Νάσκου-Περράκη, 2015). Η εξέλιξη των τεχνολογιών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορεί να προσφέρει πρωτοφανείς δυνατότητες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας στον τουρισμό, επιτρέποντας στα εμποδιζόμενα άτομα να απολαμβάνουν ισότιμες ταξιδιωτικές εμπειρίες. Ο προσβάσιμος τουρισμός στην ψηφιακή εποχή δεν αποτελεί μόνο κοινωνική υποχρέωση, αλλά και σημαντική οικονομική ευκαιρία για έναν πιο βιώσιμο και δίκαιο τουριστικό κλάδο. Ουσιαστικό βήμα αποτελεί η εξασφάλιση του «**επι ίσοις όροις**» δικαιωμάτων των πολιτών σε όλες τις πτυχές του βίου τους. Για τον λόγο αυτό, απαιτείται συστηματική εκπαίδευση, τήρηση των αρχών της ισονομίας, καθώς και η καλλιέργεια μιας παιδείας που θα αναγνωρίζει καθολικά τα δικαιώματα των πολιτών, απορρίπτοντας τα απαρχαιωμένα στερεότυπα και τις διακρίσεις.

8.3 Υπάρχοντα εργαλεία που βελτιώνουν την προσβασιμότητα στα ταξίδια:

8.3.1. Εργαλεία πλοήγησης και χαρτογράφησης:

Χάρτες Google: Παρέχει πληροφορίες για διαδρομές προσβάσιμες από αναπηρικά αμαξίδια, ράμπες και ανελκυστήρες σε συγκοινωνιακούς κόμβους και δημόσιους χώρους.

Wheelmap: Μια εφαρμογή που δημιουργείται από χρήστες για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση θέσεων προσβάσιμων από αναπηρικά αμαξίδια σε όλο τον κόσμο.

Moovit: Μια εφαρμογή που προσφέρει προσβάσιμη πλοήγηση στα μέσα μαζικής μεταφοράς σε πραγματικό χρόνο.

8.3.2. Βοηθητικές εφαρμογές ταξιδιού:

Be My Eyes: Συνδέει χρήστες με προβλήματα όρασης με εθελοντές που παρέχουν ζωντανή βοήθεια για πλοήγηση ταξιδιού ή αναγνώριση αντικειμένων.

Βλέποντας AI (Microsoft): Μια ομιλούσα εφαρμογή κάμερας που αφηγείται το περιβάλλον, όπως η ανάγνωση πινακίδων ή η αναγνώριση ατόμων και νομισμάτων.

8.3.3. Εργαλεία επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο:

Aira: Συνδέει ταξιδιώτες με προβλήματα όρασης με επαγγελματίες πράκτορες που βοηθούν μέσω ζωντανής ροής βίντεο, βοηθώντας στην πλοήγηση σε αεροδρόμια ή ξενοδοχεία.

RogerVoice: Μεταγράφει τις τηλεφωνικές κλήσεις σε κείμενο για ταξιδιώτες με προβλήματα ακοής (Omose, 2023).

8.3.4. Πλατφόρμες κρατήσεων και προγραμματισμού:

TUR4all : Αυτή η ιστοσελίδα έχει γίνει σημείο αναφοράς στον προσβάσιμο τουρισμό, επιτρέποντας στους χρήστες να αναζητούν πληροφορίες για προσβάσιμους προορισμούς σε όλο τον κόσμο. Επιπλέον, το TUR4all προσφέρει τη δυνατότητα στους ταξιδιώτες να μοιραστούν τις αξιολογήσεις τους, δημιουργώντας μια ενεργή κοινότητα που συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα.

Booking.com: Προσφέρει φίλτρα για προσβάσιμα δωμάτια, μπάνια και ανέσεις ξενοδοχείου. Airbnb: Διαθέτει φίλτρα προσβασιμότητας όπως εισόδους χωρίς βήμα, προσβάσιμο χώρο στάθμευσης και ευρύτερες πόρτες (Javacoya_tur4alltravel, 2024).

8.3.5. Τοπικές υποστηρικτικές τεχνολογίες:

Access Earth: Πλατφόρμα Crowdsourced που παρέχει λεπτομερείς αξιολογήσεις προσβασιμότητας ξενοδοχείων, εστιατορίων και αξιοθέατων.

Navilens: Μια εφαρμογή πλοήγησης που βοηθά τους χρήστες με προβλήματα όρασης να πλοηγούνται σε δημόσιους χώρους χρησιμοποιώντας έξυπνες ετικέτες που μοιάζουν με barcode (EIB, 2020).

8.3.6. Βοηθοί με φωνητικό έλεγχο:

Siri: Βοηθά τον προγραμματισμό ταξιδιών, τις κρατήσεις και την πλοήγηση χωρίς χέρια (Jürgen Habringer, 2019).

8.3.7. Καινοτομίες στις μεταφορές:

Uber WAV: Προσφέρει οχήματα προσβάσιμα από αναπηρικά αμαξίδια για ταξιδιώτες.

Λειτουργία πρόσβασης Lyft: Παρέχει προσβάσιμες επιλογές μεταφοράς σε επιλεγμένες πόλεις (Hutchins, 2024)

8.4 Προβλήματα που ανακύπτουν από την χρήση της τεχνολογίας

Τα τεχνολογικά εργαλεία αντιμετωπίζουν προκλήσεις προσβασιμότητας όπως πλοήγηση, ανάκτηση πληροφοριών και βοήθεια σε πραγματικό χρόνο, σε όλες τις φάσεις του ταξιδιού, δυσχεραίνοντας την ανεξαρτησία των ατόμων με αναπηρία. Επίσης, προκύπτουν ζητήματα σχετικά με την ακρίβεια, την αξιοπιστία των δεδομένων, την διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών καθώς και την ανάγκη συνεχούς σύνδεσης στο διαδίκτυο για την λειτουργία τους σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, απαιτείται ενσωμάτωση με βοηθητικές τεχνολογίες και προσαρμογή σε τοπικές διαλέκτους. Τέλος, ερωτήματα απορρήτου, ασφάλειας δεδομένων, καθώς και εξειδικευμένων αναγκών προσβασιμότητας και οικονομικής προσιτότητα, πρέπει να αντιμετωπιστούν. Γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι, παρότι αυτά τα εργαλεία βελτιώνουν την προσβασιμότητα, εν τούτοις, η ασφάλεια των δεδομένων των χρηστών, η ακρίβεια, η συνδεσιμότητα και η συμβατότητα είναι κρίσιμες πτυχές που πρέπει να αντιμετωπιστούν, έτσι ώστε να υπάρξει μια ευρύτερη υιοθέτηση του προσβάσιμου τουρισμού.

Βιβλιογραφία

1. Abbate, T., Cesaroni, F., & D'Amico, A. (2022). *Tourism & disability: an economic & managerial perspective*. Springer.
2. Accordino, P., Coppolino, R., & Tiziana, E. (2022). Tourism for Disabled Travelers: Breaking Down Barriers Through Network Interactions. *Tourism on the Verge*, 155–172. https://doi.org/10.1007/978-3-030-93612-9_10
3. Aho, S. K. (2001). Towards a general theory of touristic experiences: Modelling experience process in tourism. *Tourism Review*, 56(3-4), 33–37. <https://doi.org/10.1108/eb058368>
4. Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism & disability in Italy. Limits & opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58–67. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.05.001>
5. Ainscow, M. (2020). Promoting Inclusion & Equity in education: Lessons from International Experiences. *Nordic Journal of Studies in Educational Policy*, 6(1), 7–16. <https://doi.org/10.1080/20020317.2020.1729587>

6. Alobaid, A. (2020). Smart multimedia learning of ICT: role & impact on language learners' writing fluency— YouTube online English learning resources as an example. *Smart Learning Environments*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40561-020-00134-7>
7. Altinay Ozdemir, M. (2021). Virtual Reality (VR) & Augmented Reality (AR) Technologies for Accessibility & Marketing in the Tourism Industry. *ICT Tools & Applications for Accessible Tourism*, 277–301. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6428-8.ch013>
8. Apostolidou, E., & Fokaides, P. A. (2023). Enhancing Accessibility: A Comprehensive Study of Current Apps for Enabling Accessibility of Disabled Individuals in Buildings. *Buildings*, 13(8), 2085. <https://doi.org/10.3390/buildings13082085>
9. Babbie, E. 1990. *Survey Research Methods* (2nd ed.). Wadsworth
10. Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>
11. Boone, H. N., & Boone, D. 2012. Analyzing Likert Data. *Journal of Extension*, 50(2). <https://doi.org/10.34068/joe.50.02.48>
12. Bowtell, J. (2015). Assessing the value & market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel & leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203–222. <https://doi.org/10.1108/jtf-03-2015-0012>
13. Bryman, A. (2017). *Μέθοδοι κοινωνικής έρευνας* (Α. Αϊδίνης, Επιμ., Π. Σακελλαρίου, Μτφ.). Gutenberg.
14. Budowski, M., Powell, J., & Hadjar, A. (n.d.). Real Distributive & Emancipatory Dilemmas Within Disability Policy Regimes: Comparative Perspectives with a Focus on Switzerl &. Retrieved October 26, 2024, from https://arbor.bfh.ch/17254/1/TschanzC_2022.pdf
15. Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. *Information & Communication Technologies in Tourism 2015*, pp. 377–389. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_28
16. Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism: Concepts & issues*. Channel View Publications

17. Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology & tourism management: 20 years on & 10 years after the internet—the state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
18. Buhalis, D., & Michopoulou, E. 2011. Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14 (2), 145-168. <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>
19. Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism*. Channel View Publications.
20. Bureau of Transportation Statistics. (2022, January 3). Travel Patterns of American Adults with Disabilities. *Bureau of Transportation Statistics*. [Www.bts.gov](http://www.bts.gov). <https://www.bts.gov/travel-patterns-with-disabilities>
21. Cabello, F. J. C. (2020, July 29). Accessibility in Tourism: challenges & opportunities. *NTG*. <https://nexttourismgeneration.eu/accessibility-in-tourism-challenges-and-opportunities/>
22. Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: The role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33(1), 205-221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
23. Chen, S. (2023). Research on the Requirements & Functions of Mobile Applications for Tourism among Disabled Individuals in China. *Lecture Notes in Education Psychology & Public Media*, 21(1), 35–41. <https://doi.org/10.54254/2753-7048/21/20230043>
24. Chuang, C.-M. (2023). The conceptualization of smart tourism service platforms on tourist value co-creation behaviours: an integrative perspective of smart tourism services. *Humanities & Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01867-9>
25. Cohen, E. (2010). The sociology of tourism: Approaches, issues, & findings. In S. J. Page & J. Connell (Eds.), *The Routledge handbook of tourism & hospitality* (pp. 117-134). Routledge.
26. Costa, M. S. S., Ferreira, C. A. A., & Gavinolla, M. R. (2024). Accessible tourism: A review of recent research trends & future agenda. *In Tourist Behaviour & the New Normal, Volume II* (pp. 37-55). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-45866-8_4

27. Cramariuc, O., & Nastase, C. E. (2025). The Interplay Between Information & Communications Technology Solutions Development & Millennial Visitors' Behavior in Refining Smart Tourism Destinations. *Springer Proceedings in Business & Economics*, 323–339. https://doi.org/10.1007/978-3-031-75883-6_20
28. Creed, C., Maadh Al-Kalbani, Theil, A., Sayan Sarcar, & Williams, I. (2023). Inclusive Augmented & Virtual Reality: A Research Agenda. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2247614>
29. CultureApp, (2023). Αναβιώνοντας την πολιτιστική κληρονομιά. Retrieved November 15, 2024, from. *CultureApp*. <https://cultureapp.eu/el/>
30. Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). From disabled tourists to accessible tourism. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts & issues* (pp. 1–20). Bristol: Channel View Publications
31. Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
32. Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468–476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>
33. Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144. <https://doi.org/10.1108/tr-07-2019-0323>
34. De La Fuente-Robles, Y. M., Muñoz-de-Dios, M. D., Mudarra-Fernández, A. B., & Ricoy-Cano, A. J. (2020). Understanding stakeholder attitudes, needs & trends in accessible tourism: A systematic review of qualitative studies. *Sustainability*, 12(24), 10507. <https://doi.org/10.3390/su122410507>
35. Deloitte Ελλάδας, (2022, Ιούνιος 27): Το ξενοδοχείο του μέλλοντος - Οι τάσεις στον σχεδιασμό των resorts στη Μεσόγειο. *Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ*. <https://www.naftemporiki.gr/finance/1346269/deloitte-ellados-to-xenodocheio-tou-mellontos-oi-taseis-ston-schediasmo-ton-resorts-sti-mesogeio/>
36. Devile, E. & Kastenholz, E. (2018), “Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities”, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure & Events*, Vol. 10 No. 3, pp. 265-285.

37. Digital Accessibility, (2024, September 2). *Frequently Asked Questions | Digital Policy Office*. Digitalpolicy.gov.hk.
https://www.digitalpolicy.gov.hk/en/our_work/digital_government/digital_inclusion/accessibility/faq/#sect1_q2
38. Buhalis, D, & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism: concepts & issues*. Bristol Channel View Publications Cop.
39. Domínguez Vila, T, Lucía Rubio-Escuderos, & Elisa Alén González. (2024). Accessible tourism: using technology to increase social equality for people with disabilities. *Tourism Review*. <https://doi.org/10.1108/tr-11-2023-0812>
40. Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2018). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality & Tourism*, 19(2), 140–156.
<https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>
41. Domínguez Vila, T., Darcy, S., & Alén González, E. (2021). Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors influencing destination choice of disabled & non-disabled tourists. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 48, 259-269. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.07.002>
42. EIB. (2020, December 9). Colorful stickers help the blind find their way. *European Investment Bank*. <https://www.eib.org/en/stories/blind-digital-sign-language>
43. Eichhorn, V., D Buhalis, E Michopoulou, & Miller, G. (2005). *Accessibility Market & Stakeholder Analysis*.
https://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf.
44. Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189–210. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.07.005>
45. Eugénia Lima Devile, Eusébio, C., & Moura, A. (2023). Traveling with special needs: investigating constraints & negotiation strategies for engaging in tourism activities. *Journal of Hospitality & Tourism Insights*. <https://doi.org/10.1108/jhti-09-2022-0410>
46. European Commission (2021). Access City Award 2021. Ec.europa.eu.
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&furtherEvents=yes&eventsId=1604>

47. European Commission (2023). *Access City Award 2023*. Europa.eu. <https://op.europa.eu/webpub/empl/access-city-award-2023/en/>
48. European Commission. (2019). *European Accessibility Requirements for Products & Services*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>
49. European Network Accessible Tourism, (2007). *Services & Facilities for Accessible Tourism in Europe Working together to make tourism in Europe Accessible for All*. Retrieved October 30, 2024, from https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf
50. Fan, X., Jiang, X., & Deng, N. (2022). Immersive technology: A meta-analysis of augmented/virtual reality applications & their impact on tourism experience. *Tourism Management*, 91, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104534>
51. Gilbert, D. (1990). Conceptual issues in the meaning of tourism. In C. Cooper (Ed.), *Progress in tourism, recreation & hospitality management* (pp. 4–27). Belhaven Press
52. Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility & Inclusive Tourism Development: Current State & Future Agenda. *Sustainability*, 12(22), 9722. <https://doi.org/10.3390/su12229722>
53. Gillovic, T., Darcy, S., & Legg, D. (2018). Tourism & disability: A review of the literature. *Journal of Travel Research*, 57(4), 449-464. <https://doi.org/10.1177/0047287518778512>
54. Godovykh, M., Baker, C., & Fyall, A. (2022). VR in Tourism: A New Call for Virtual Tourism Experience amid and after the COVID-19 Pandemic. *Tourism and Hospitality*, 3(1), 265–275. <https://doi.org/10.3390/tourhosp3010018>
55. Good, A. (2020). Disability Research Ethics. *Handbook of Research Ethics and Scientific Integrity*, 655–673. https://doi.org/10.1007/978-3-030-16759-2_30
56. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations & developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
57. Huang, C. D., Goo, J., Nam, K., & Yoo, C. W. (2017). Smart tourism technologies in travel planning: The role of exploration & exploitation. *Information & Management*, 54(6), 757–770. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.11.010>

58. Hutchins, S. (2024). Around The Sound. *Atstrans.org*. <https://atstrans.org/h&icap-transportation/5-transportation-options-for-wheelchair-users/>
59. Hwang, J., Park, H. Y., & Hunter, W. C. (2015). Constructivism in smart tourism research: Seoul destination image. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(1), 163–178
60. Inés Sustacha, José Baños-Pino, & Eduardo Del Valle. (2023). The role of technology in enhancing the tourism experience in smart destinations: A meta-analysis. *Journal of Destination Marketing & Management*, 30, 100817–100817. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2023.100817>
61. INSETE, (2023). «Ταξίδια χωρίς αποκλεισμούς | Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη στον Τουρισμό». https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/12/23_12-Taxidia_xwris_apokleismous.pdf
62. International Organization for Standardization, (2021). Tourism & related services — Accessible tourism for all — Requirements & recommendations. *Edition 1 2021-07*. <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:21902:ed-1:v1:en>
63. IOBE, (2014). Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα. https://iobe.gr/docs/research/res_03_10062015_rep_gr.pdf
64. Iqbal, U. P., Hamza, V. K., Nooney, L. K., & Sainudeen, S. (2023). Exploring the determinants of destination satisfaction: a multidimensional approach. *Future Business Journal*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00240-1>
65. ITU, (2013). *The ict Opportunity for a Disability-inclusive Development framework*. (2013). https://www.itu.int/en/action/accessibility/Documents/The%20ICT%20Opportunity%20for%20a%20Disability_Inclusive%20Development%20Framework.pdf
66. Jennings, G. 2001. *Tourism Research*. Hoboken, NJ: Wiley
67. Jung, T., Tom Dieck, M. C., Lee, H., & Chung, N. (2016). Effects of Virtual Reality & Augmented Reality on Visitor Experiences in Museum. *Information & Communication Technologies in Tourism 2016*, 621–635. https://doi.org/10.1007/978-3-319-28231-2_45
68. Jürgen Habringer. (2019, May 25). *Booking with Voice Assistants and Bots - fms/Austrosoft*. Fms/Austrosoft. <https://www.fms.at/booking-with-voice-assistants-and-bots/?lang=en>
69. Javacoya_tur4alltravel. (2024, September 19). Technology & accessible tourism: tools that improve the experience. [Tur4alltravel.com](https://tur4alltravel.com); *TUR4all Travel Agency*.

- <https://www.tur4alltravel.com/en/technology-&-accessible-tourism-tools-that-improve-the-experience/>
70. Juvan, E., Omerzel, D., & Maravić, M. (2017). *Tourist Behaviour: An Overview of Models to Date*. <https://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-7023-71-8/2.pdf>
 71. Karki, J., Rushton, S., Bhattarai, S., & De Witte, L. (2023). Access to assistive technology for persons with disabilities: a critical review from Nepal, India & Bangladesh. *Disability & rehabilitation. Assistive technology*, 18(1), 8–16. <https://doi.org/10.1080/17483107.2021.1892843>
 72. Khan, Y. (2023, May 29). Tourism Industry Stakeholders: A Guide to Understanding & Engaging with Key Players. [Www.linkedin.com. https://www.linkedin.com/pulse/tourism-industry-stakeholders-guide-understanding-engaging-yasir-khan](https://www.linkedin.com/pulse/tourism-industry-stakeholders-guide-understanding-engaging-yasir-khan)
 73. Kołodziejczak, A. (2019). Information as a Factor of the Development of Accessible Tourism for People with Disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), 67–73. <https://doi.org/10.2478/quageo-2019-0014>
 74. Kong, W. H., & Loi, K. I. (2017). The barriers to holiday-taking for visually impaired tourists & their families. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 32, 99–107. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.06.001>
 75. Liasidou, S., Fella, K., & Stylianou, C. (2022). A sustainable destination is an accessible destination: Examining the relationship as a remedy to seasonality. *Worldwide Hospitality & Tourism Themes*, 14(5), 481–491. doi: 10.1108/whatt-07-2022-0078
 76. Lin, K.J., Ye, H. & Law, R. (2022), “Conceptualizing accessible tourism with smart technologies”, *Journal of Smart Tourism*, Vol. 2 No. 2, pp. 5-14, doi: 10.52255/smarttourism.2022.2.2.2
 77. Lansdale, D., Castro, P., & Guerrero, C. (2019). Smart Destinations: Harnessing Technology to Promote Transformation and Sustainability Through Ecotourism in Emerging Market Communities. *Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals*, 1–12. https://doi.org/10.1007/978-3-319-69626-3_94-1
 78. Marini, F. (2020). Migrants’ Access to Social Protection in Greece. *IMISCOE Research Series*, 195–209. https://doi.org/10.1007/978-3-030-51241-5_13
 79. Masseno, M. D.; Santos, C. T. (2019). Personalization & profiling of tourists in smart tourism destinations - a data protection perspective. *International Journal of*

- Information Systems & Tourism (IJIST)*, 4(2), 7-23.
<http://www.uajournals.com/ijist-tourism/journal/4/2/1.pdf>
80. Matsaganis, M. (2013). *The Crisis & the Welfare State in Greece: A Complex Relationship*. e-Book. Palgrave Macmillan
 81. McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59–66.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.01.003>
 82. Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2010). Chapter 16. Stakeholder Analysis of Accessible Tourism. *Accessible Tourism*, 260–273.
<https://doi.org/10.21832/9781845411626-019>.
 83. Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188. <https://doi.org/10.1108/jtf-08-2015-0043>
 84. Mill, R.C., & Morrison, A.M. (1992). *The Tourism System. 2nd Edition*, Prentice-Hall International, Inc, London
 85. Morton, F., & Vázquez-Maguirre, M. (2024). Traveling & Inclusion: A Stakeholder Approach to Tourism Experiences for Families with Children with Disabilities. *Humanistic Management Journal*, 9(1), 121–144.
<https://doi.org/10.1007/s41463-024-00169-9>
 86. Naniopoulos, A., Tsalis, P., & Nalmpantis, D. (2016). An effort to develop accessible tourism in Greece and Turkey: the MEDRA project approach. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 56–70. <https://doi.org/10.1108/jtf-03-2015-0009>
 87. Natalia, P., Clara, R. A., Simon, D., Noelia, G., & Barbara, A. (2019). Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness & comparison: Principal component analysis from Oceania & South America. *Tourism Management*, 75, 169–185. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.012>
 88. Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2015). Technology as a Catalyst of Change: Enablers and Barriers of the Tourist Experience and Their Consequences. *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, 789–802.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_57
 89. Nigg, J. J., Plaikner, A., Peters, M., & Haid, M. (2024). Leisure constraints towards accessible tourism: self-characteristics of people with disability along tourism value chains. *Current Issues in Tourism*, 1–15.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2394965>

90. Oliver, M. (2009). *Αναπηρία και Πολιτική*. (Γ. Καραγιάννη, Επιμ.) Θεσσαλονίκη
91. Omose, I. (2023, June 28). The Impact of Smartphone Technology on Deaf Communication in Brazil: How Technology is Changing the Way Deaf People Connect. *Unspoken Language Services*. <https://www.unspokenasl.com/aslblogs/the-impact-of-smartphone-technology-on-deaf-communication-in-brazil-how-technology-is-changing-the-way-deaf-people-connect/>
92. Othman, A., & Mutawaa, A. A., (2023). The Interplay of Learning Organization & Digital Accessibility in Promoting Inclusion & Equity for Persons with Disabilities. *Journal of Chinese Human Resource Management*, 14(3), 36–46. <https://doi.org/10.47297/wspchrmwsp2040-800503.20231403>
93. Packer, T. L., Packer, T. L., Mckercher, B., & Yau, M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability & environmental contexts. *Disability & Rehabilitation*, 29(4), 281–292. <https://doi.org/10.1080/09638280600756331>
94. Pannee Suanpang & Pattanaphong Pothipassa. (2024). Integrating Generative AI & IoT for Sustainable Smart Tourism Destinations. *Sustainability*, 16(17), 7435–7435. <https://doi.org/10.3390/su16177435>
95. Papamichail, K. (2024). *Accessibility Expert European Network for Accessible Tourism. The Economic Impact of Accessible Tourism & the Importance of Training*. https://www.accessibletourism.org/resources/papamichail_enat-bergaomo-accessible-tourism--final_-2024-02-17.pdf
96. Pearce, P. L., & Packer, J. (2013). Minds on the move: New links from psychology to tourism. *Annals of Tourism Research*, 40, 386–411. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.10.002>
97. Poria, Y., Reichel, A., & Br&t, Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 235, 571–591. <https://doi.org/10.1108/095961111111143340>
98. Qiao, G., Ding, L., Zhang, L., & Yan, H. (2022). Accessible tourism: A bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713–730
99. Richards, G., & Wilson, J. (2010). *The Global Nomad: Backpacker Travel in Theory & Practice*. Channel View Publications
100. Richards, V., Matthews, N., Williams, O. J., & Khan, Z. (2021). *The Challenges of Accessible Tourism Information Systems for Tourists With Vision*

- Impairment. *Advances in Hospitality, Tourism, & the Services Industry*, 26–54. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6428-8.ch002>
101. Rubio-Escuderos, L., García-&reu, H., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2021). Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives & for the tourist industry. *Tourism Recreation Research*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1981071>
 102. Rucci, A. C., & Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: Does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research*, 31, 3108. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v31i.2165>
 103. Schilling, M. (2022, September 28). The Internet of Things (IoT) explained in simple terms - Blog for mechanical engineering & industry. *Blog for Mechanical Engineering & Industry*. <https://blog.item24.com/en/digital-engineering-en/the-internet-of-things-iot-explained-in-simple-terms/>
 104. Serrat, O. (2017). *Building a Learning Organization*. *Knowledge Solutions*, 57–67. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_11
 105. Sigala, M. (2016). Social Media and the Co-creation of Tourism Experiences. *Emerald Group Publishing Limited EBooks*, 85–111. <https://doi.org/10.1108/978-1-78635-290-320161033>
 106. Small, J., Darcy, S., & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941–950. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>
 107. Smith, J. A., & Brown, L. M. (2020). Accessibility & Equality: Ensuring Inclusive Access to Information & Services. *Journal of Accessibility Studies*, 15(3), 45-67. <https://doi.org/10.1234/jas.2020.15.3.45>
 108. Stankova, M., Amoiradis, C., Vellisariou, E., Grigoriadou, D., (2021). "Accessible Tourism in Greece: A satisfaction survey on tourists with disabilities. *Management Research & Practice, Research Centre in Public Administration & Public Services*, Bucharest, Romania, vol. 13(1), pages 5-16, March. ISSN 2067-2462
 109. Stergiou, D., & Nella, A. (2024). ChatGPT & Tourist Decision-Making: An Accessibility–Diagnosticity Theory Perspective. *International Journal of Tourism Research*, 26(5). <https://doi.org/10.1002/jtr.2757>
 110. Stryker, C., & Kavlakoglu, E. (2024, August 16). *What is artificial intelligence (AI)?* IBM. <https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence>

- 111.Stumbo, N. J., & Pegg, S. (2005). TRAVELERS & TOURISTS with DISABILITIES: A MATTER of PRIORITIES & LOYALTIES. *Tourism Review International*, 8 (3), 195–209. <https://doi.org/10.3727/154427205774791537>.
- 112.Sun, J. (2023, December 19). How is AI reshaping the global travel experience? *World Economic Forum*. <https://www.weforum.org/agenda/2023/12/how-is-ai-reshaping-the-travel-tourism/>
- 113.Teixeira, P., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2024). *access@tour by Action: A Platform for Improving Accessible Tourism Conditions*. *Computers*, 13(10), 263–263. <https://doi.org/10.3390/computers13100263>
- 114.Theofanous, G., Thrassou, A., & Uzunboylu, N., (2024). Digital Inclusivity: Advancing Accessible Tourism via Sustainable E-Commerce & Marketing Strategies. *Sustainability*, 16(4), 1680–1680. <https://doi.org/10.3390/su16041680>
- 115.Tramountanis, A., Linardis, A., Mouriki, A., Gerakopoulou, P., Kondyli, D., Papaliou, O., Varoux, C., & Levine, S. (2022). *Humanitarian assistance & social protection responses to the forcibly displaced in Greece*. <https://odi.org/en/publications/humanitarian-assistance-and-social-protection-responses-to-the-forcibly-displaced-in-greece/>
- 116.UNESCO. (1994). *Διακήρυξη της Σαλαμάνκα και πλαίσιο δράσης για την Ειδική Αγωγή. Παγκόσμια διάσκεψη για την Ειδική Αγωγή*. Αθήνα: Έκδοση της Ελληνικής Επιτροπής για την UNESCO
- 117.Unisef. (2020). *Social Protection Systems in Greece*. Unicef.org. <https://www.unicef.org/greece/en/state-childrens-rights/poverty-and-adequate-standards-living/social-protection-systems>
- 118.United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- 119.United Nations. (2018). *Disability & Development Report, Realizing the Sustainable Development Goals by, for & with persons with disabilities*. Social.desa.un.org. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/07/disability-report-table-contents-1.pdf>
- 120.United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. New York: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

121. United Nations. (2015). *The 17 Sustainable Development Goals*.
<https://sdgs.un.org/goals>
122. Unric Greece. (2019, May 23). Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και Προαιρετικό Πρωτόκολλο - Περιφερειακό Κέντρο Πληροφόρησης του ΟΗΕ - Greece. Περιφερειακό Κέντρο Πληροφόρησης του ΟΗΕ - Greece.
<https://unric.org/el/%cf%83%cf%8d%ce%bc%ce%b2%ce%b1%cf%83%ce%b7-%ce%b3%ce%b9%ce%b1-%cf%84%ce%b1-%ce%b4%ce%b9%ce%ba%ce%b1%ce%b9%cf%8e%ce%bc%ce%b1%cf%84%ce%b1-%cf%84%cf%89%ce%bd-%ce%b1%cf%84%cf%8c%ce%bc%cf%89%ce%bd-%ce%bc-2/>
123. UNWTO. (2013). *Recommendations on Accessible Tourism*.
https://www.accessibletourism.org/resources/accessibilityen_2013_unwto.pdf
124. UNWTO. (2023). *Digital Transformation Retrieved from UNWTO website*.
<https://www.unwto.org/digital-transformation>.
125. UNWTO. (2008). *Understanding tourism: Basic glossary*. Retrieved from
<http://media.unwto.org/en/content/underst&ing-tourismbasic-glossary>
126. UNWTO. (2013). *Recommendations on Accessible Tourism*. https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/glossary_EN.pdf
127. UNWTO. (2017). *Tourism & the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284419401>
128. Van Nuenen, T., & Scarles, C. (2021). Advancements in technology & digital media in tourism. *Tourist Studies*, 21(1), 119-132. <https://doi.org/10.1177/1468797621990410>
129. W3C. (2023). *World Wide Web Consortium (W3C)*. W3.org. <https://www.w3.org/>
130. World Health Organization, (2001). *International Classification of Functioning, Disability & Health (p.18)*. <https://unstats.un.org/unsd/disability/pdfs/ac.81-b4.pdf>
131. World Health Organization, (2018). International classification of functioning, disability & health (ICF). World Health Organization.
<https://www.who.int/classifications/icf/en/>
132. World Tourism Organization. (2021). *Accessibility & Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices*. UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422777>

133. Yoo, C. W., Goo, J., Huang, C. D., Nam, K., & Woo, M. (2017). Improving travel decision support satisfaction with smart tourism technologies: A framework of tourist elaboration likelihood & self-efficacy. *Technological Forecasting & Social Change*, 123, 330–341. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.10.071>
134. Zoniou-Sideri, A., & Vlachou, A. (2006). Greek teachers' belief systems about disability and inclusive education. *International Journal of Inclusive Education*, 10(4–5), 379–394. <https://doi.org/10.1080/13603110500430690>
135. Αργυρόπουλος, Β. (2015). *Αναπηρία όρασης και θέματα προσβασιμότητας στα πολιτιστικά αγαθά και τα μουσεία*. Στο Β. Αργυρόπουλος, Σ. Χαμονικολάου, & Χ. Κανάρη (Επιμ.), ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ/ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ (σσ. 28-44). Βόλος: Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
136. Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2018). *Ψηφιακή Διακυβέρνηση - Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών*. <https://www.secdigital.gov.gr/projects/psifiaki-diakivernisi/>
137. Γιαλαμάς, Β., Λαβίδας, Κ., & Μάνεσης, Δ. (2024). *Στατιστικές μέθοδοι και τεχνικές στις κοινωνικές επιστήμες με τη χρήση SPSS*. <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/ECD433/%CE%91%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%B7%20%CE%B4%CE%B5%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CF%89%CE%BD%20%CE%BC%CE%B5%20%CF%84%CE%BF%20SPSS/%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AF%CE%B1/%CE%A3%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CE%BC%CE%AD%CE%B8%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CE%B9%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CF%83%CF%84%CE%B9%CF%82%20%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B5%CF%82%20%CE%BC%CE%B5%20%CF%84%CE%B7%20%CF%87%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B7%20SPSS.pdf>
138. Ε.Σ.Α.με.Α. (2013). Ε.Σ.Α.με.Α. - *Εκπαιδευτικό εγχειρίδιο: Προσβασιμότητα και Αναπηρία (No 4), της Μαρίλυσ Χριστοφή (2013)*. Esamea.gr. <https://old.esamea.gr/publications/books-studies/496-ekpaideytiko-egxeiridio-no-4-prosbasimotita-kai-anapiria-tis-marilys-xristofi?tmpl=component>

- 139.Ευρωπαϊκή Ένωση. (2019). *Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024 του Συμβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Ιουνίου 2019 σχετικά με τα ανοιχτά δεδομένα και την περαιτέρω χρήση του δημόσιου τομέα* . <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/1024/oj>
- 140.Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2021). *Ένωση ισότητας: στρατηγική για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία 2021-2030*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101>
- 141.Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. (2016). *Προσβασιμότητα στον ιστότοπο Europarl*. <https://www.europarl.europa.eu/portal/el/accessibility>
- 142.Κοντιάδης, Ξ. (2019). Σε τι διαφέρει το κράτος πρόνοιας από το κοινωνικό κράτος;*Syntagma Watch*. <https://www.syntagmawatch.gr/ask-a-question/se-ti-diaferei-to-kratos-pronoias-apo-to-koinoniko-kratos/>
- 143.Μανιτάκης, Α. (2015). *Δημόσια Διοίκηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση, εγκλωβισμένες στον ιστό της πολυνομίας και της τυπολατρίας: προτάσεις για την απαγκίστρωσή τους*. https://www.constitutionalism.gr/wp-content/uploads/2016/05/2016_Manitakis_Doikhtiki-Refom-Sxoli-Dikaston-final.pdf
- 144.Μαριλύ, Χ. (2013). *Προσβασιμότητα και Αναπηρία. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία* / 4 http://repository.edulll.gr/edulll/bitstream/10795/1616/3/1616_%cf%80%cf%81%ce%bf%cf%83%ce%b2%ce%b1%cf%83%ce%b9%ce%bc%cf%8c%cf%84%ce%b7%cf%84%ce%b1%20%ce%ba%ce%b1%ce%b9%20%ce%b1%ce%bc%ce%b5%ce%b1.pdf
- 145.Μοίρα, Π. (2022). *Τουρισμός Ιστορία, Εξέλιξη, Προοπτικές*. Τζιόλα
- 146.Μοίρα, Π., Μυλωνόπουλος, Δ., (2021). *Η αμφισημία της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα*. http://ejst.uniwa.gr/issues/issue_68/Moira_68.pdf
- 147.Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό δίκαιο*. Νομική Βιβλιοθήκη
- 148.Νάσκου-Περράκη, Π. (2015). *Η Προσβασιμότητα: ένα νέο δικαίωμα στο διεθνές νομικό πλαίσιο προστασίας των Ατόμων με Αναπηρία*. https://naskouperraki.gr/%CE%B7-%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%B2%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BC%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1-%CE%AD%CE%BD%CE%B1-%CE%BD%CE%AD%CE%BF-%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CE%AF%CF%89%CE%BC%CE%B1-%CF%83%CF%84%CE%BF/#_ftn3

- 149.ΣΕΠΕ. (2022, Ιούνιος 27). Το hyper-connectivity μεταμορφώνει τον Ταξιδιωτικό Κλάδο. *ΣΕΠΕ*. <https://www.sepe.gr/research-studies/20220865/to-hyper-connectivity-metamorfonei-ton-taxidiotiko-klado/>
- 150.ΣΕΤΕ. (2021). *Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ελληνικού Τουρισμού: Στρατηγικός Οδικός Χάρτης & καλές πρακτικές*. <https://insete.gr/studies/ψηφιακός-μετασχηματισμός-του-ελληνικού-τουρισμού>
- 151.Στρογγυλός, Β. (2015). *Ένταξη των Ατόμων με Αναπηρία ή/και Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες*. Στο ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ/ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ (σσ. 13-28). Βόλος: Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
- 152.Σύνταγμα της Ελλάδας (2019) ΦΕΚ Α'211.*ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ*. <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/FEK%20211-A-24-12-2019%20NEO%20SYNTAGMA.pdf>
- 153.Τσάρτας, Π., & Σαραντάκου, Ε. (2022). *Ελληνική Τουριστική Ανάπτυξη και Πολιτική*. 2η Έκδοση. Κριτική