



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

marc A.E.

Marketing Research Communication



ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την **marc** A.E. για λογαριασμό του ΕΟΤ.

Χρόνος διεξαγωγής Η συλλογή των στοιχείων έγινε στις 22-31/01/07.

Περιοχή Λεκανοπέδιο Αττικής

Πληθυσμός Άνδρες, γυναίκες, 18 ετών και άνω.

Μέγεθος δείγματος 1200 νοικοκυριά.

Τεχνική συλλογής πληροφοριών Η συλλογή των στοιχείων έγινε με την μέθοδο των συνεντεύξεων βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με ειδικό λογισμικό που έχει αναπτύξει η **marc** A.E. για την διεξαγωγή τηλεφωνικών ερευνών. Η εφαρμογή λειτουργεί σε περιβάλλον δικτύου.

Μέθοδος δειγματοληψίας Πολυσταδιακή τυχαία δειγματοληψία με χρήση quota ως προς τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού, το φύλο και την ηλικία.

Η **marc A.E.** Είναι μέλος της ESOMAR (European Society Of Marketing Research), της WAPOR (World Association for Public Opinion Research) και τηρεί τους διεθνείς κώδικες δεοντολογίας για την διεξαγωγή και δημοσιοποίηση ερευνών κοινής γνώμης.



ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



Βασικά συμπεράσματα

Στόχος της έρευνας ήταν η αξιολόγηση των προσφερομένων υπηρεσιών στην Ελλάδα, η επισήμανση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων του ελληνικού Τουρισμού, και οι προτεραιότητες και προσδοκίες για την ποιοτική αναβάθμιση του τουριστικού τομέα.

Τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την ανάλυση των στοιχείων της έρευνας είναι συνοπτικά τα εξής:

Εφάμιλλο με των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών κρίνεται το επίπεδο των τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Το 52% των ερωτώμενων θεωρεί την ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα καλή, το 37,4 μέτρια και το 8,8% μη ικανοποιητική.

Συγκρίνοντας το επίπεδο των τουριστικών υπηρεσιών της χώρας μας με το επίπεδο άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το 42, % πιστεύει ότι είναι εφάμιλλο, το 10,1% θεωρεί ότι είναι ακόμα καλύτερο και το 30,5% χειρότερο.

Ικανοποίηση από το φυσικό περιβάλλον -δυσaréσκεια από την σχέση ποιότητας τιμής

Το φυσικό περιβάλλον, τα ιστορικά αξιοθέατα, οι δυνατότητες ψυχαγωγίας/ νυχτερινής διασκέδασης, το αίσθημα ασφάλειας που νοιώθει ο τουρίστας και το αεροδρόμιο, είναι οι παράγοντες που συγκεντρώνουν τα υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης των Ελλήνων τουριστών.

Από το σύνολο των παραγόντων που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού, το χαμηλότερο ποσοστό ικανοποίησης εμφανίζουν στην έρευνα το επίπεδο εξυπηρέτησης, οι τιμές και φυσικά η σχέση ποιότητας τιμής των τουριστικών υπηρεσιών.



Βασικά συμπεράσματα

Τα πλεονεκτήματα της Ελλάδας

Στην ανοιχτή ερώτηση «πού πιστεύετε ότι πλεονεκτεί η Ελλάδα σε σχέση με άλλους προορισμούς;» οι απαντήσεις που αναφέρθηκαν συχνότερα είναι οι εξής: Η φυσική ομορφιά, ο ήλιος, η θάλασσα, τα νησιά, η φιλοξενία, το φιλότιμο, τα αξιοθέατα/ιστορικά μνημεία, ο πολιτισμός, το κλίμα, η νυχτερινή ζωή, η ελληνική κουζίνα, οι υποδομές, και το αίσθημα ασφάλειας που νοιώθει ο επισκέπτης στην χώρα μας.

Τα μειονεκτήματα της Ελλάδας

Στην αντίστοιχη ανοιχτή ερώτηση «πού πιστεύετε ότι μειονεκτεί η Ελλάδα σε σχέση με άλλους προορισμούς του εξωτερικού;» οι συχνότερες αναφορές είναι οι εξής:

Τιμές/ακρίβεια/αισχροκέρδεια, ποιότητα εξυπηρέτησης, Νοοτροπία/ έλλειψη τουριστικής συνείδησης, σχέση ποιότητας τιμής, οργάνωση, καθαριότητα, έλλειψη υποδομών, μετακινήσεις, Διαφήμιση, μη αξιοποίηση τουριστικών αξιοθέατων και φυσικού πλούτου.



Βασικά συμπεράσματα

Αισιοδοξία για την πορεία του ελληνικού τουρισμού

Το 38,3% πιστεύει ότι μετά τους ολυμπιακούς αγώνες τα πράγματα στον τουριστικό τομέα της χώρας μας συνεχώς βελτιώνονται. Το 46,3% δεν διαπιστώνει σημαντικές αλλαγές ενώ ένα 11,7 θεωρεί πως χειροτερεύουν. Από την σχέση των ανωτέρω ποσοστών προκύπτει ένα θετικό ισοζύγιο για την αντιλαμβανόμενη πορεία του ελληνικού τουρισμού. (Το ποσοστό όσων θεωρούν ότι τα πράγματα βελτιώνονται είναι υπερτριπλάσιο του αντίστοιχου ποσοστού όσων θεωρούν ότι χειροτερεύουν.)

Αξιζει να τονισθεί πως όσοι δήλωσαν ότι γνωρίζουν το έργο και τις δραστηριότητες του Υπουργείου Τουριστική Ανάπτυξης, (Σχεδιασμός νέας στρατηγικής, προώθηση νέων μορφών τουρισμού, ενέργειες διαφήμισης κλπ) πιστεύουν ότι τα πράγματα βελτιώνονται σε ποσοστό κατά πολύ μεγαλύτερο του μέσου όρου.(53,3%).

Οι προτεραιότητες στον τομέα του τουρισμού

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, οι τρεις μεγάλες προτεραιότητες του υπουργείου τουριστικής ανάπτυξης θα πρέπει να είναι :

- A) Η διαφήμιση του Ελληνικού τουρισμού στο εξωτερικό
- B) Η αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών
- Γ) Η ανάπτυξη της τουριστικής συνείδησης του Έλληνα

Ακολουθούν, τα προγράμματα κοινωνικού τουρισμού, η ανάπτυξη νέων μορφών τουρισμού, οι επαφές με φορείς στο εξωτερικό και τα προγράμματα τουρισμού για νέους.



Βασικά συμπεράσματα

Συχνότητα και λόγοι ταξιδιών

Στα πλαίσια της έρευνας, εξετάστηκε επίσης η συχνότητα καθώς και οι λόγοι ταξιδιών των Ελλήνων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Υψηλή συχνότητα ταξιδιών στην Ελλάδα

Οι οκτώ στους δέκα Έλληνες (79.3%) πραγματοποίησαν κάποιο ταξίδι εντός Ελλάδος μέσα στο 2006.

Το 28,3% δήλωσε ότι πραγματοποίησε ένα ταξίδι, το 22,9% δύο ταξίδια, το 19,1% τρία, και το 29,7% περισσότερα.

Ο συνηθέστερος λόγος των ταξιδιών στην Ελλάδα είναι η αναψυχή, και οι διακοπές. Το 18,6 αναφέρει ως λόγο των πραγματοποιηθέντων ταξιδιών μέσα στο 2006 τις επισκέψεις σε φίλους και συγγενείς και το 11,4% αναφέρει επαγγελματικούς λόγους.

Η σχετικά υψηλότερη συχνότητα ταξιδιών εμφανίζεται στους άνδρες, στην ηλικιακή κατηγορία 25-45, στους μισθωτούς, ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και ελεύθερους επαγγελματίες και η μικρότερη στους συνταξιούχους και τις νοικοκυρές άνω των 65.



Βασικά συμπεράσματα

Ένας στους πέντε ταξίδεψε στο εξωτερικό

Κατά την διάρκεια του 2006 το 18,6% δήλωσε ότι πραγματοποίησε κάποιο ταξίδι εκτός Ελλάδος έστω και χωρίς διανυκτέρευση.

Αξιζει να σημειωθεί ότι, οι τέσσερις στους δέκα όσων βγήκαν εκτός συνόρων τους προηγούμενους 12 μήνες δήλωσαν ότι πραγματοποίησαν περισσότερα του ενός ταξίδια στο εξωτερικό και μάλιστα αρκετοί ήταν αυτοί που δήλωσαν ότι ταξίδεψαν πάνω από πέντε φορές.

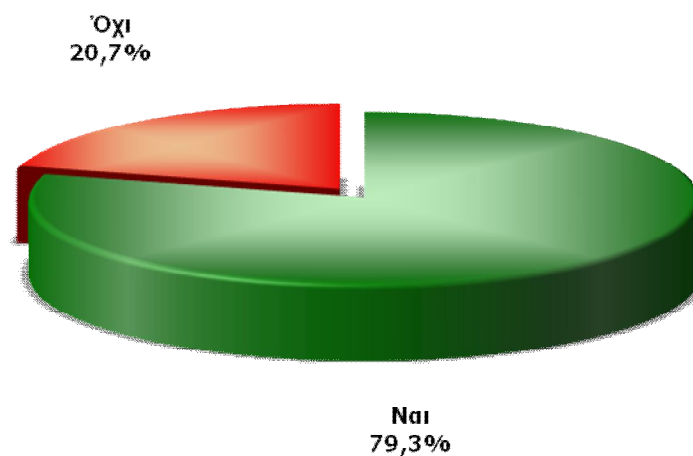
Ο συνηθέστερος λόγος ταξιδιών στο εξωτερικό είναι η αναψυχή. Ωστόσο σημαντικά είναι και τα ποσοστά όσων αναφέρουν επαγγελματικούς λόγους (31%), και επίσκεψη σε φίλους και συγγενείς.



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

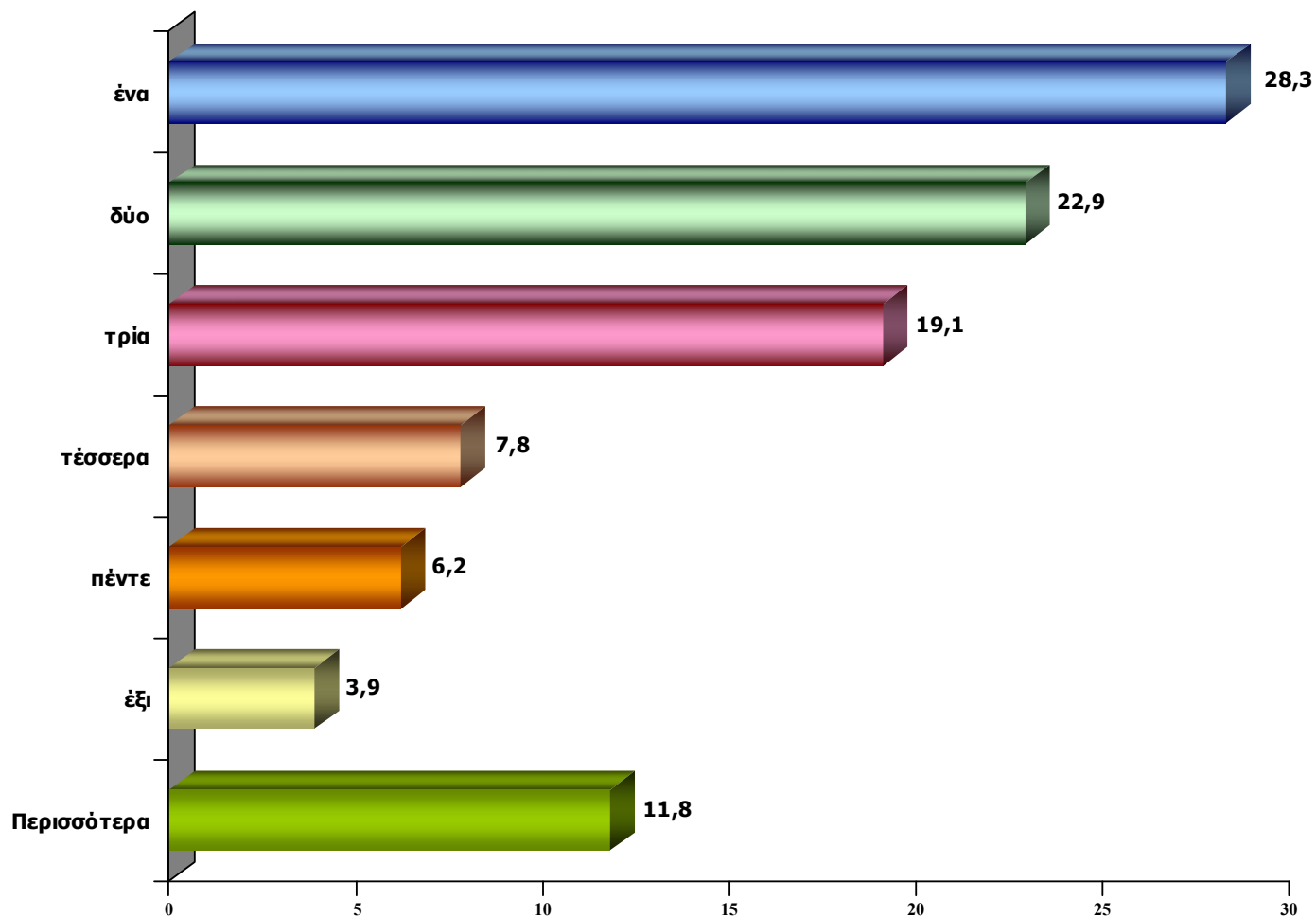


Κατά τη διάρκεια του 2006 πραγματοποιήσατε κάποιο ταξίδι εντός Ελλάδος έστω και χωρίς διανυκτέρευση;





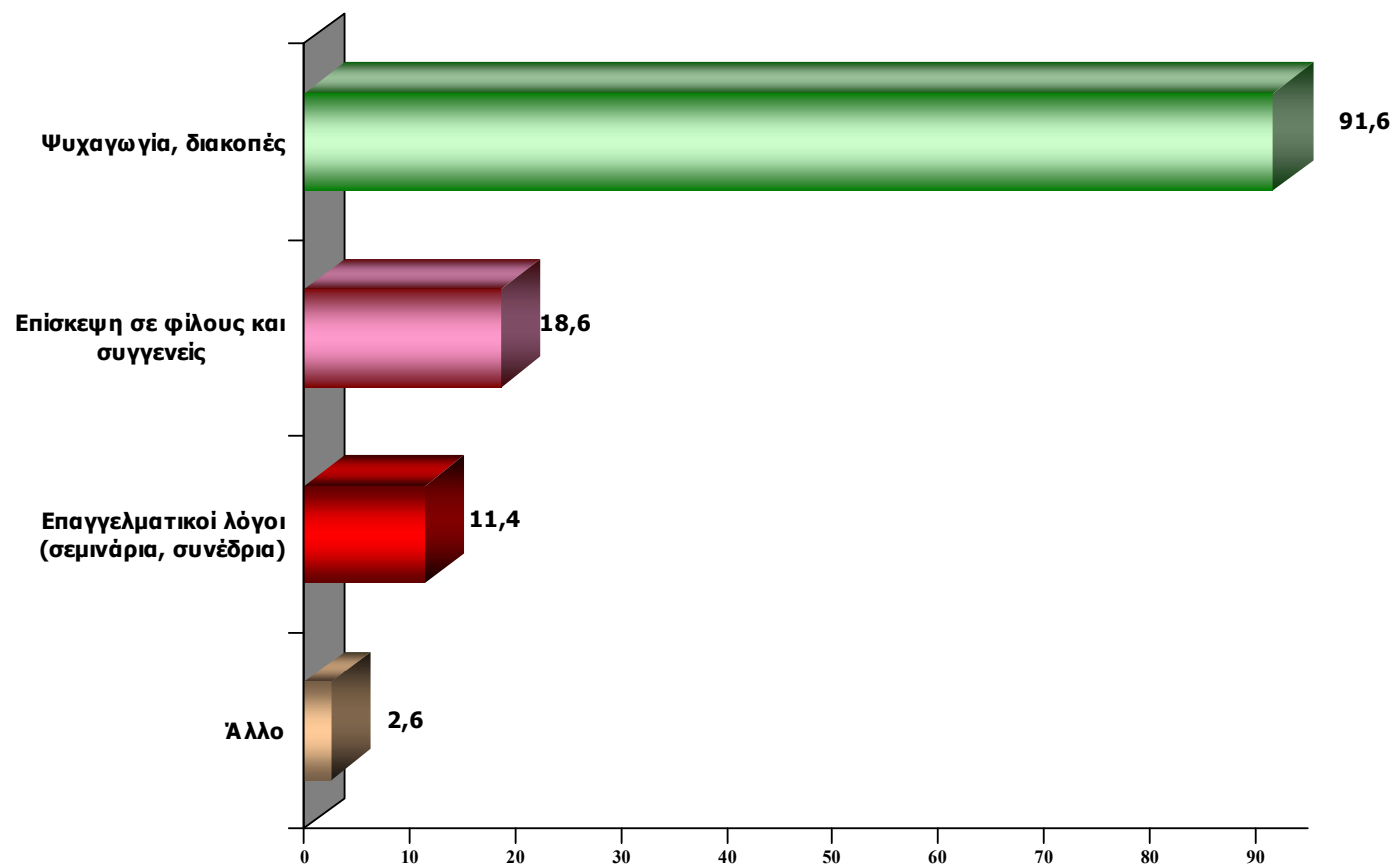
Πόσα ταξίδια κάνατε στο εσωτερικό της χώρας μέσα στο 2006;
-Βάση: Όσοι ταξίδεψαν στην Ελλάδα το 2006-

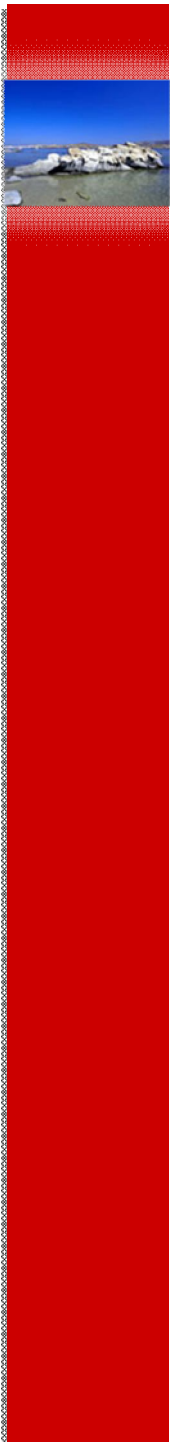




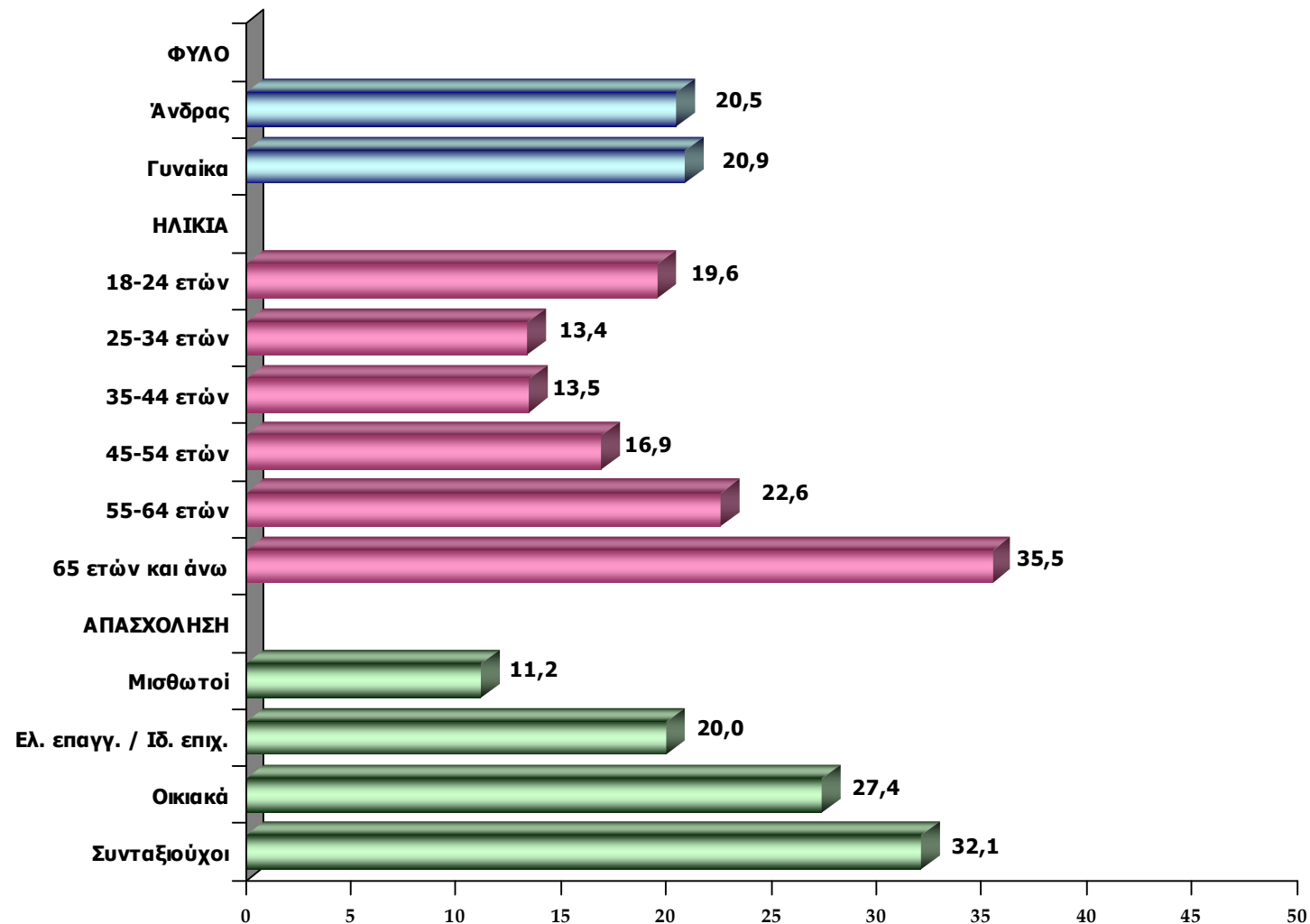
Ποιος ήταν ο κύριος λόγος των ταξιδιών σας; (πολλαπλή)

-Βάση: Όσοι ταξίδεψαν στην Ελλάδα το 2006-



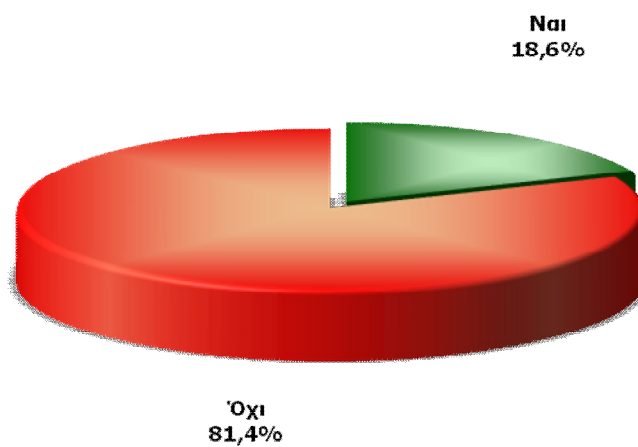


Δεν πραγματοποιήσαν κάποιο ταξίδι εντός Ελλάδος το 2006 -Ανά κατηγορία πληθυσμού-





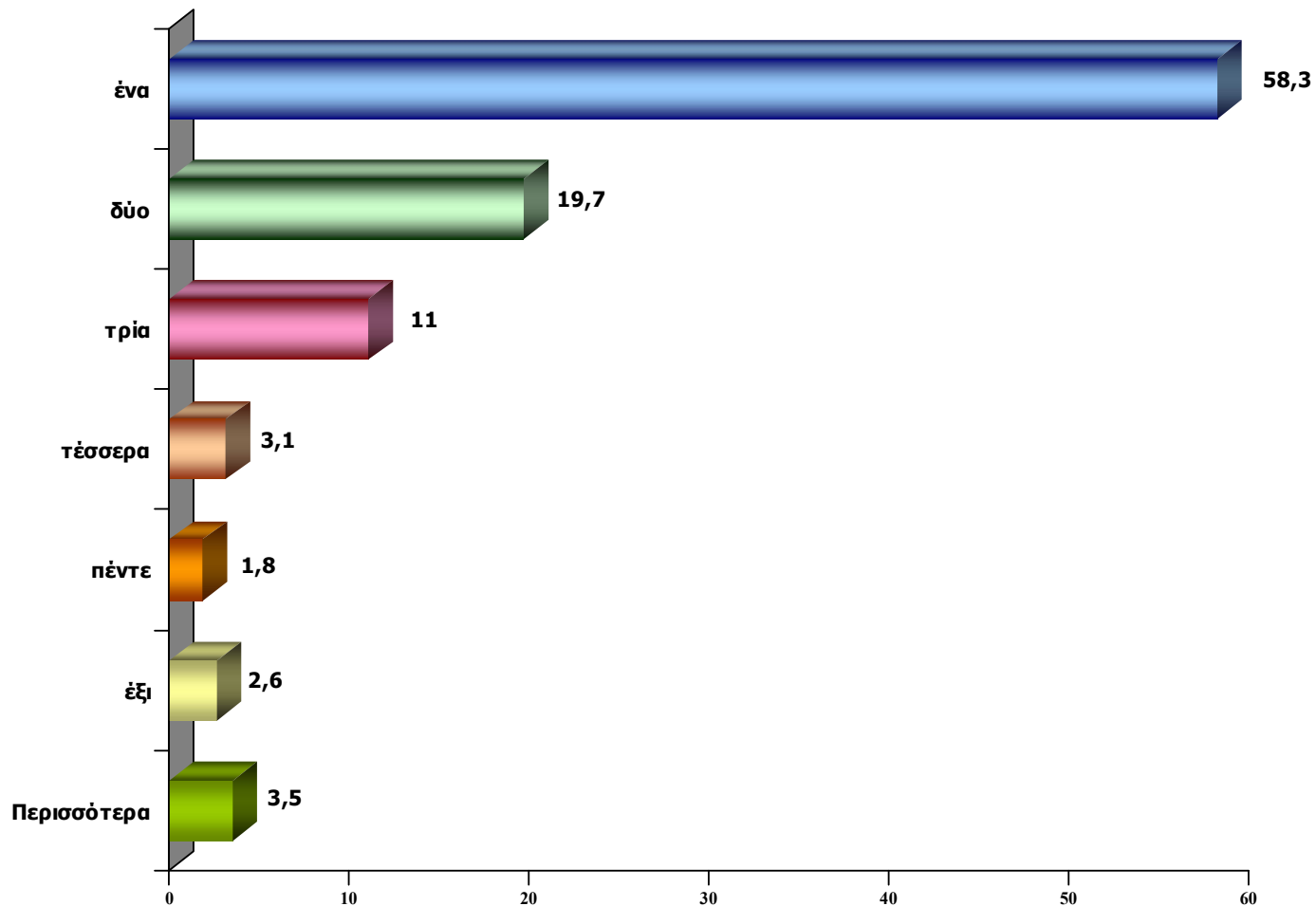
Κατά τη διάρκεια του 2006 πραγματοποιήσατε κάποιο ταξίδι
εκτός Ελλάδος έστω και χωρίς διανυκτέρευση;





Πόσα ταξίδια κάνετε στο εξωτερικό μέσα στο 2006;

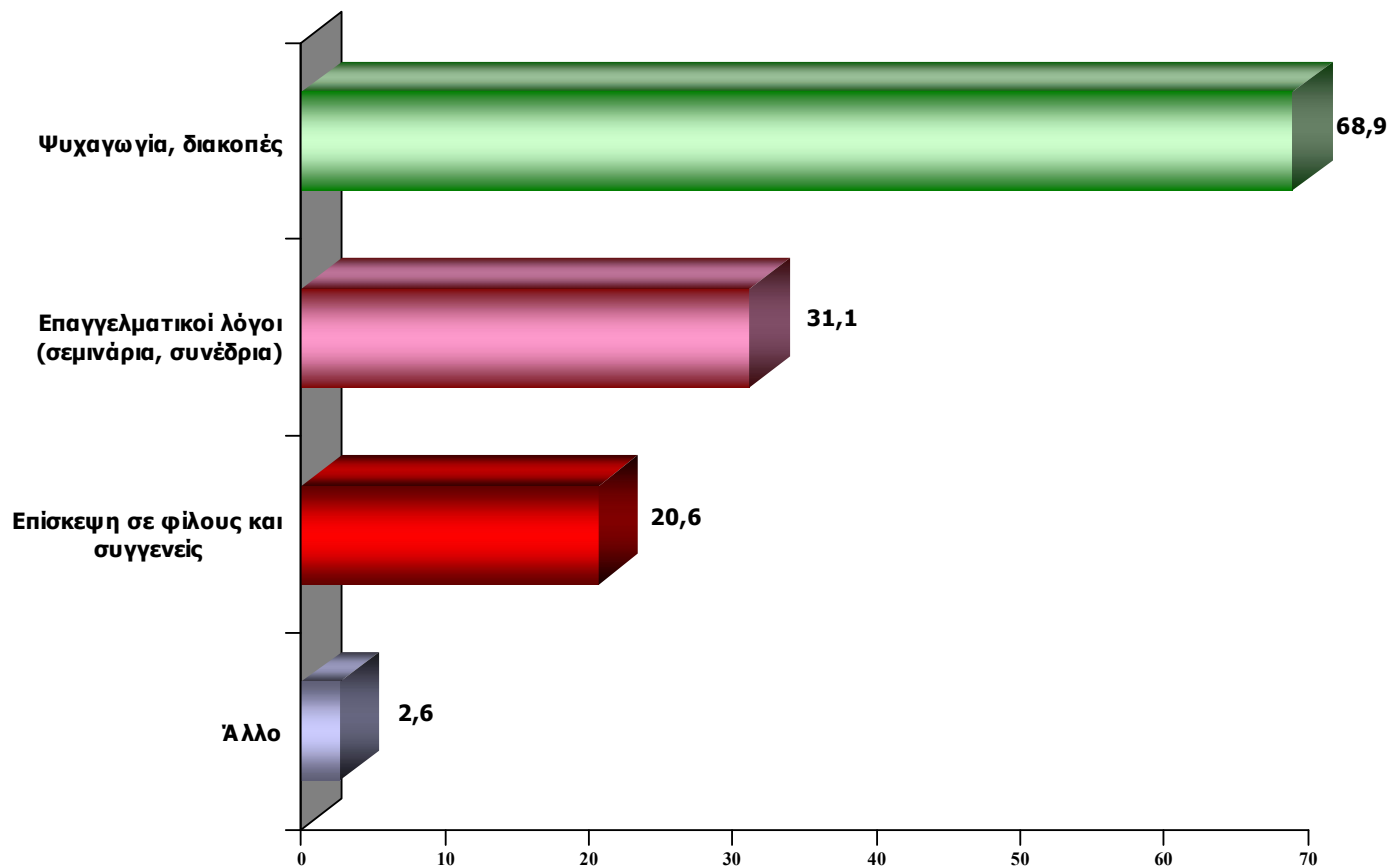
-Βάση: Όσοι ταξίδεψαν στο εξωτερικό-





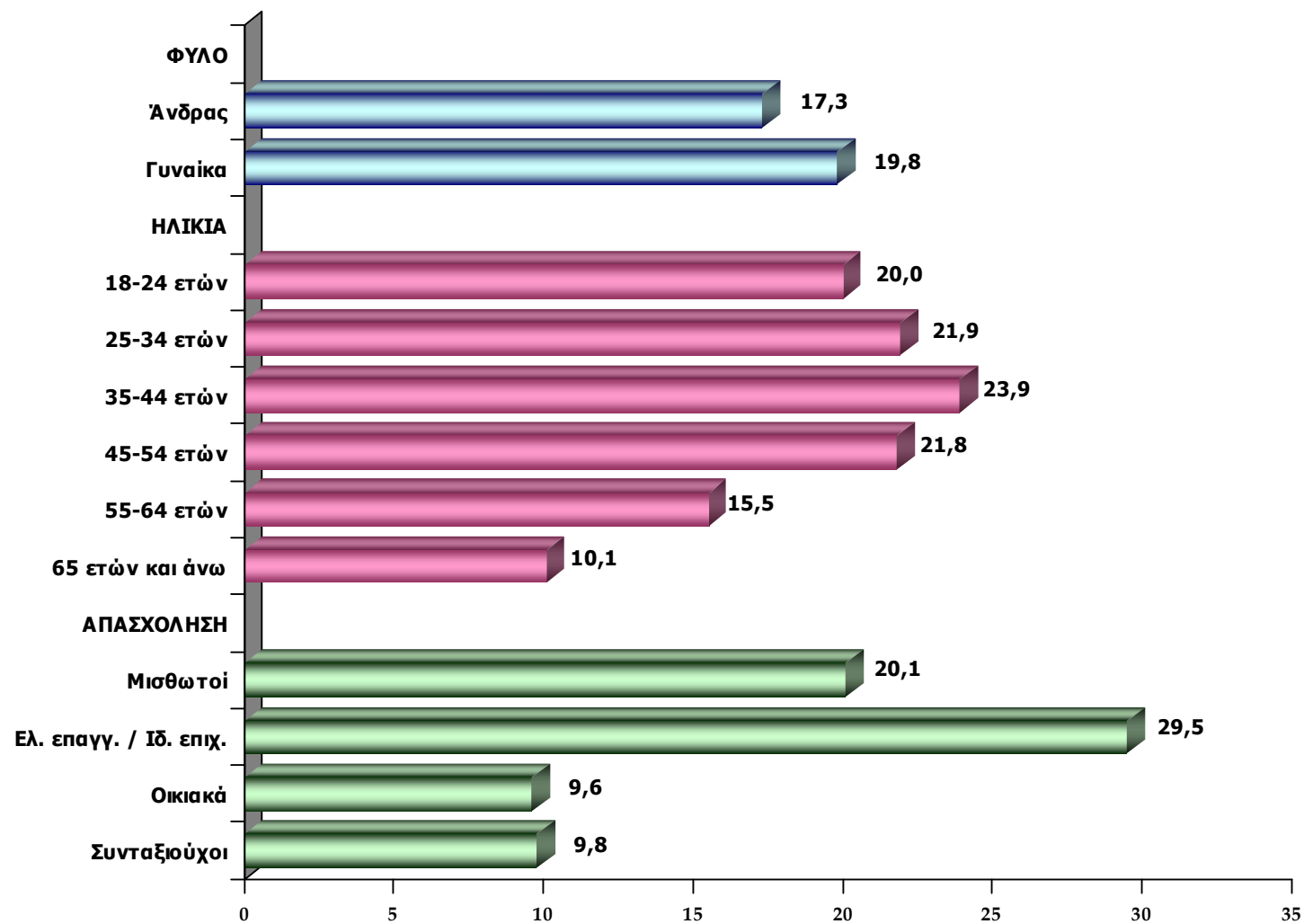
Ποιος ήταν ο κύριος λόγος που πήγατε στο εξωτερικό; (πολλαπλή)

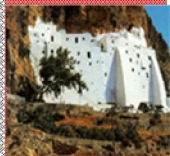
-Βάση: Όσοι ταξίδεψαν στο εξωτερικό-



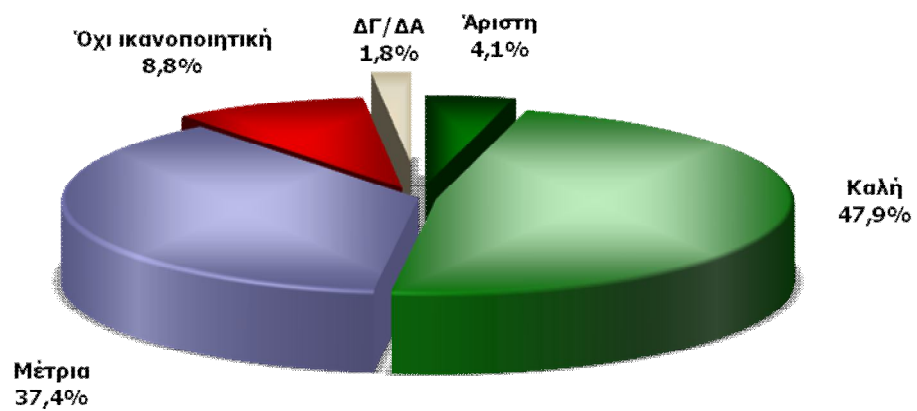


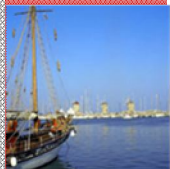
Πραγματοποίησαν κάποιο ταξίδι εκτός Ελλάδος το 2006 -Ανά κατηγορία πληθυσμού-



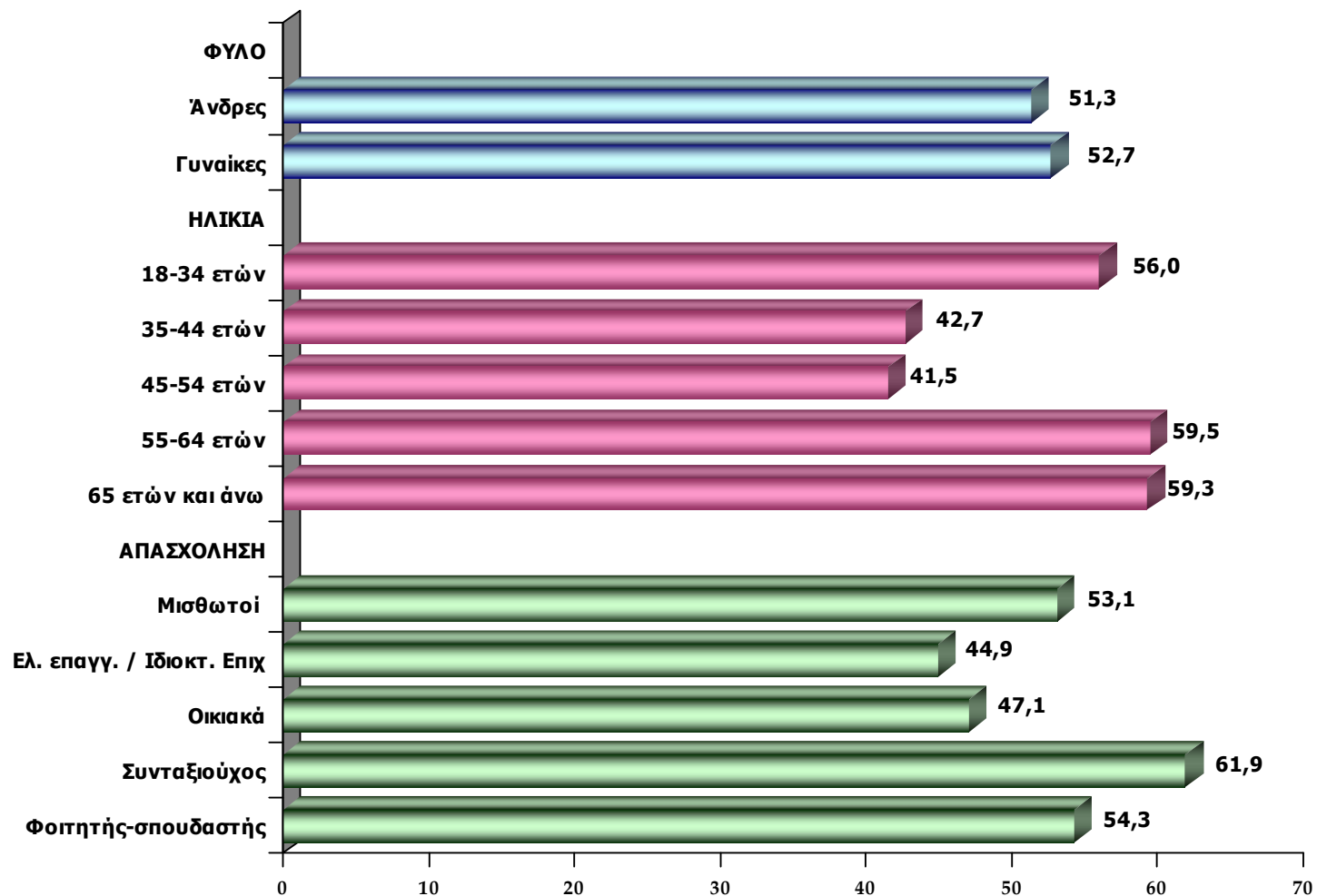


Συνολικά πώς κρίνετε την ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα;

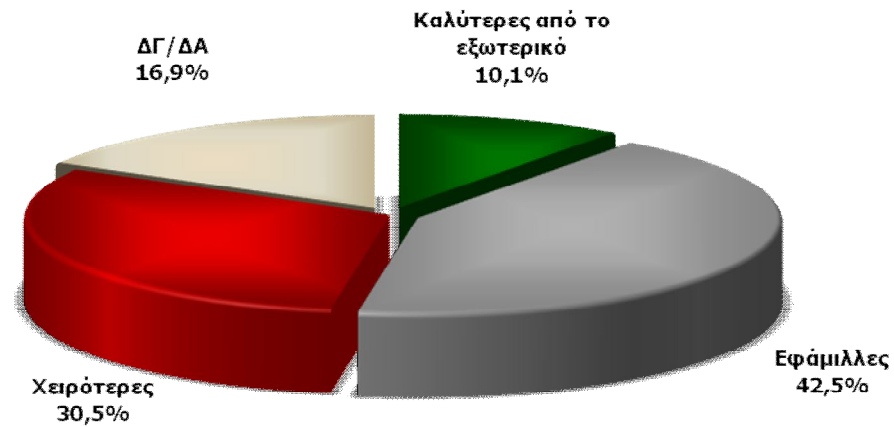


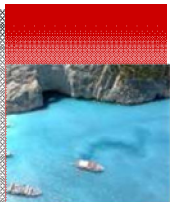


Κρίνουν θετικά την συνολική ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα -Ανά κατηγορία πληθυσμού-



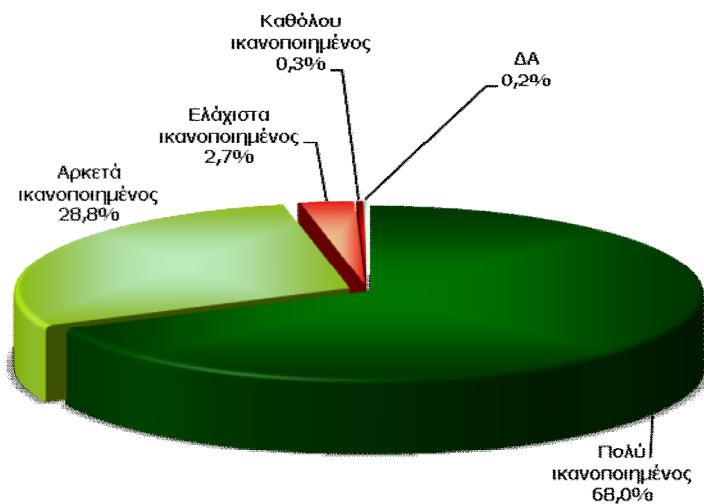
Θεωρείτε το επίπεδο των τουριστικών υπηρεσιών και υποδομών
στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης



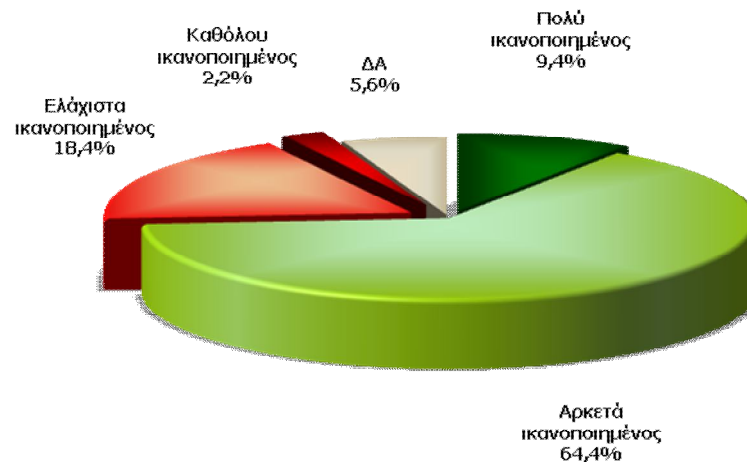


Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από το φυσικό περιβάλλον που προσφέρει η Ελλάδα



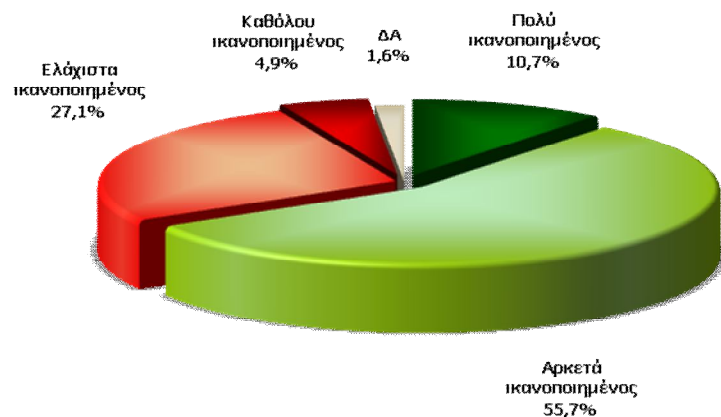
Από την ξενοδοχειακή υποδομή-παροχές



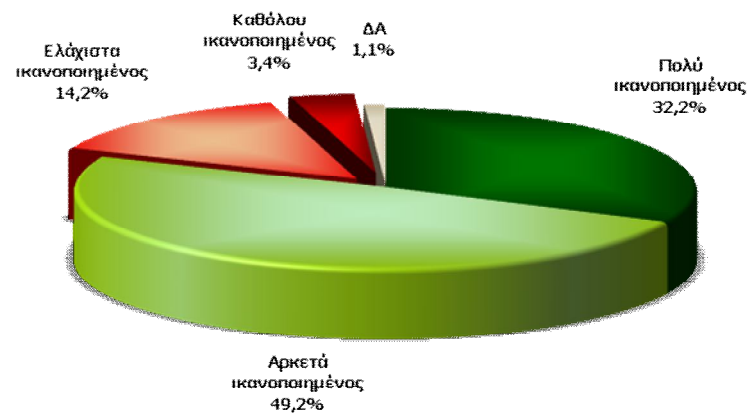


Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από τα εστιατόρια-ταβέρνες



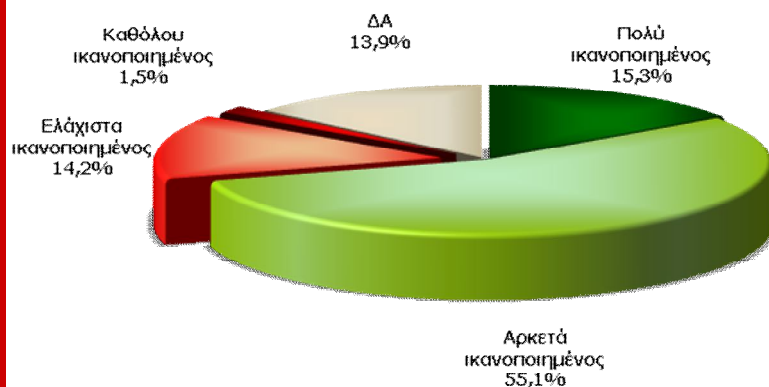
Από το αίσθημα ασφάλειας που νιώθετε ως τουρίστας



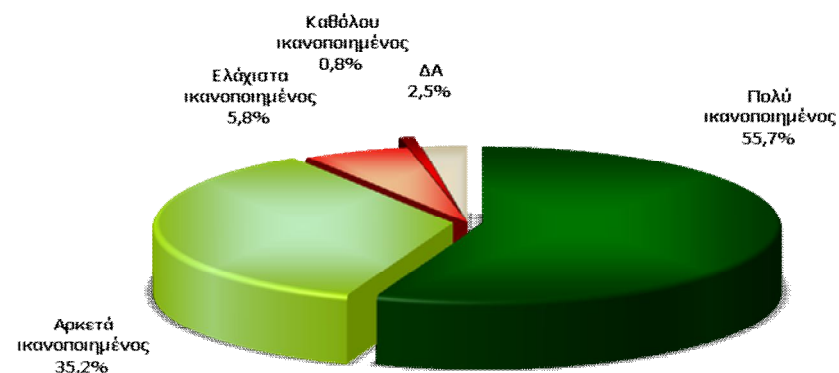


Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από τις δυνατότητες για σπορ-δραστηριότητες-αναψυχή



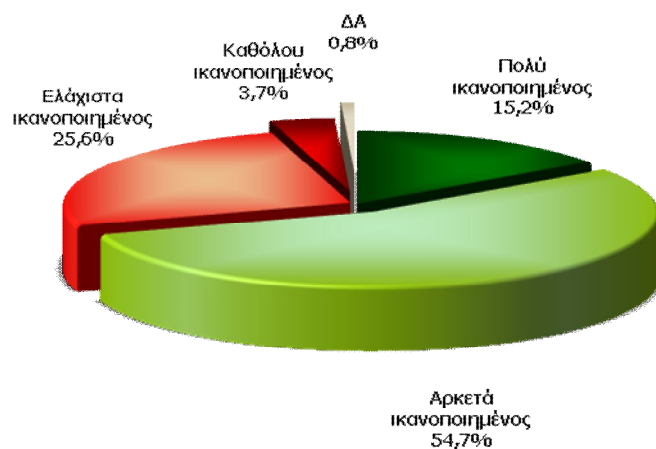
Από τα ιστορικά αξιοθέατα



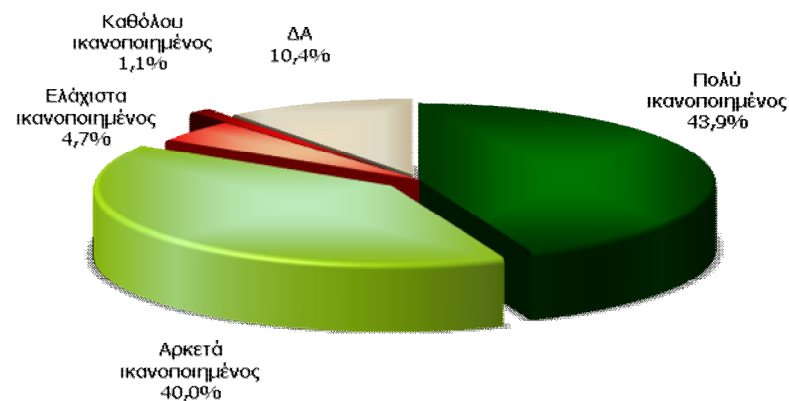


Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από την συμπεριφορά-
φιλικότητα προς τους τουρίστες



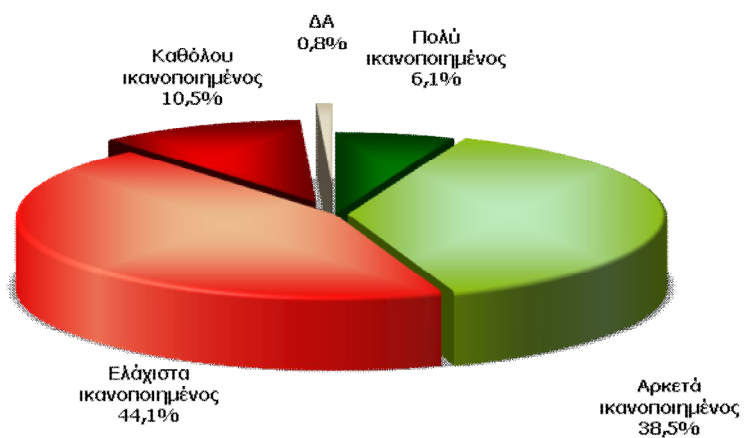
Από την ψυχαγωγία-νυχτερινή
διασκέδαση



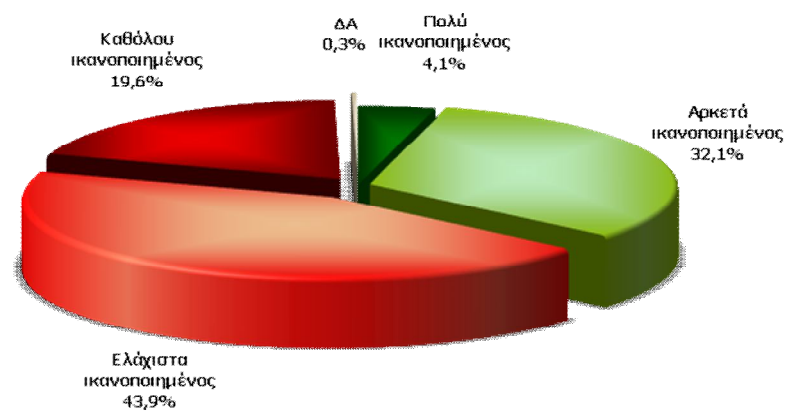


Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από την μετακίνηση (λιμάνια, πλοία, τρένα, δρόμοι)



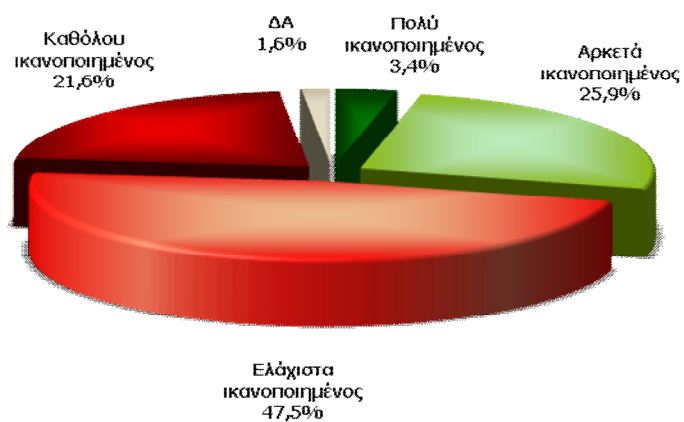
Από την καθαριότητα των δημόσιων χώρων



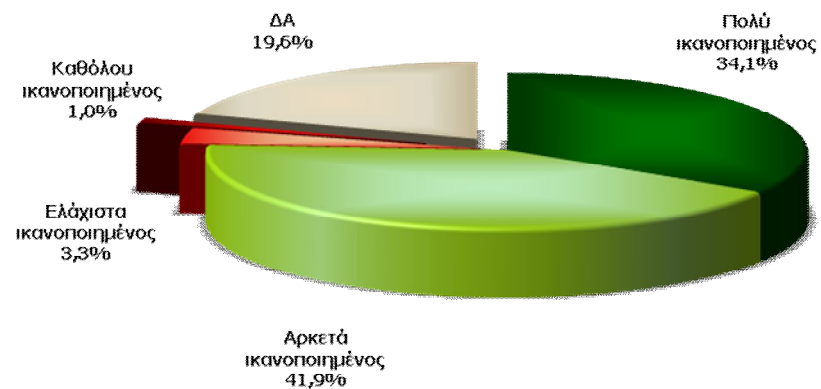


Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από τις τιμές (φαγητού, ξενοδοχείων, κλπ)



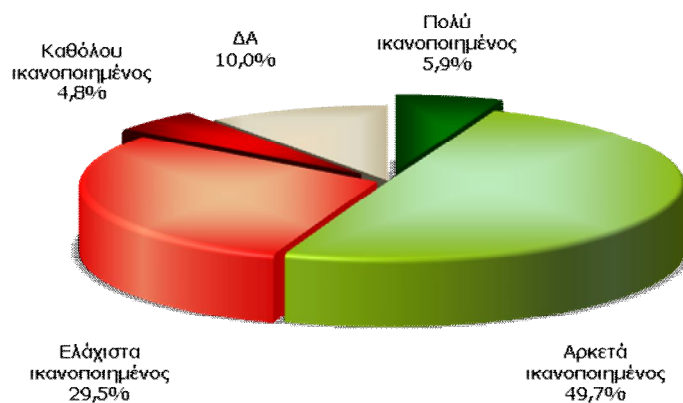
Από το αεροδρόμιο



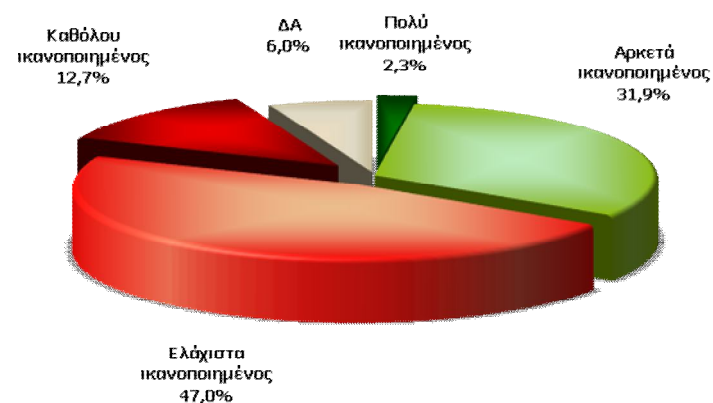


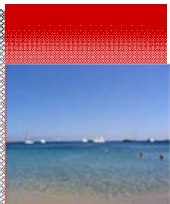
Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από την παροχή πληροφοριών
για τους τουρίστες



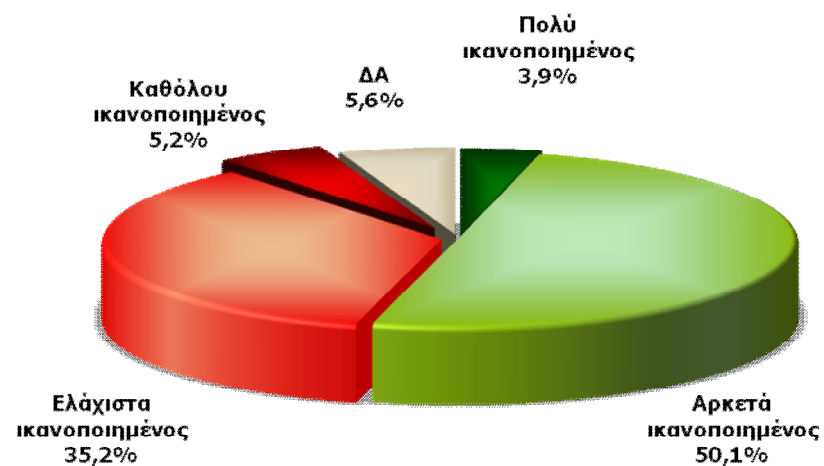
Από την σχέση ποιότητας-τιμής
των τουριστικών υπηρεσιών





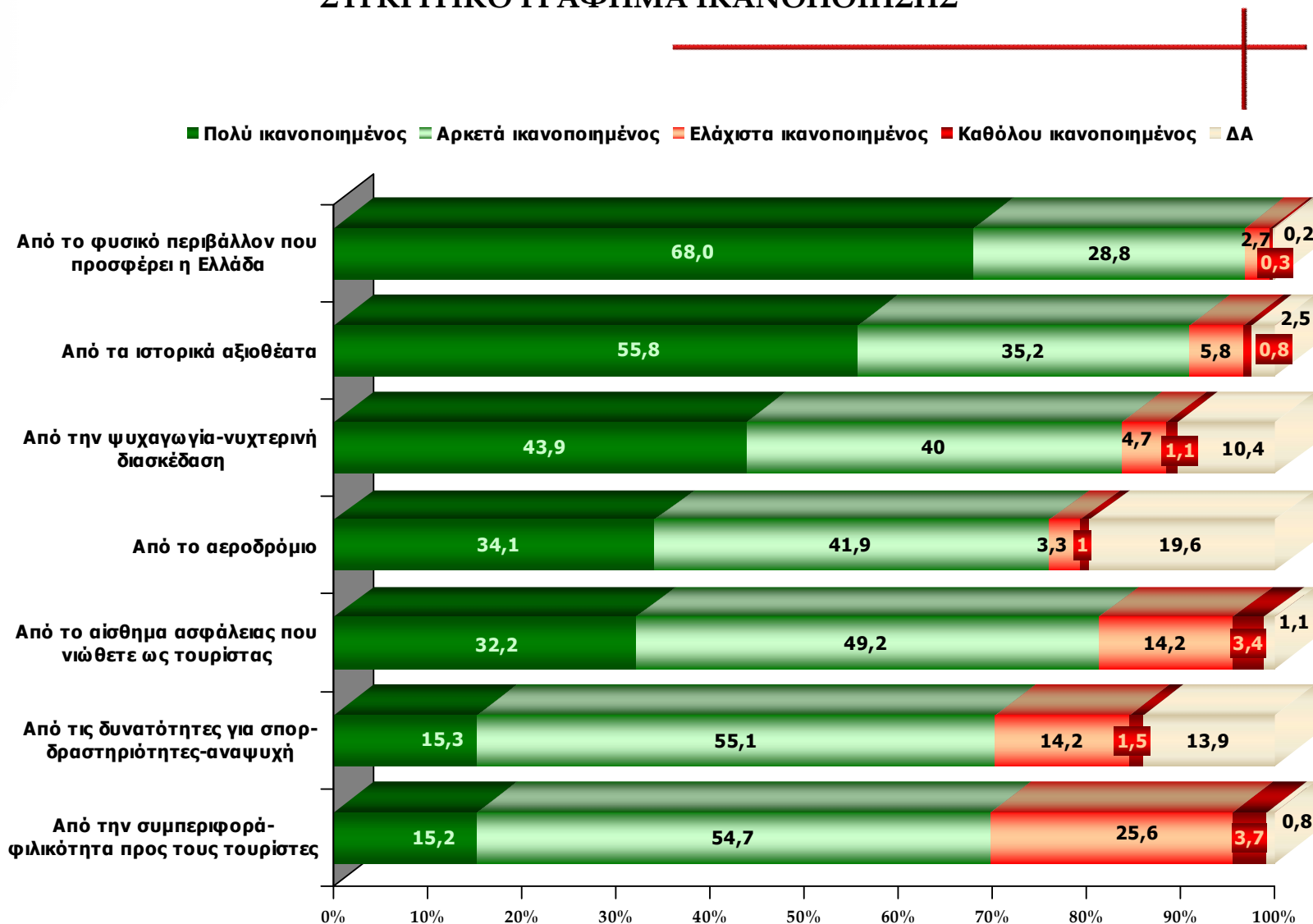
Θα σας διαβάσω τώρα κάποιους παράγοντες που έχουν σχέση με την ποιότητα του τουρισμού στην χώρα μας. Πείτε μου, πόσο ικανοποιημένος είστε, με βάση την εμπειρία που έχετε αποκτήσει από τις διακοπές σας, τα ταξίδια σας αλλά και από συζητήσεις με άλλους.

Από την συνολική εξυπηρέτηση και παροχή υπηρεσιών προς τους τουρίστες





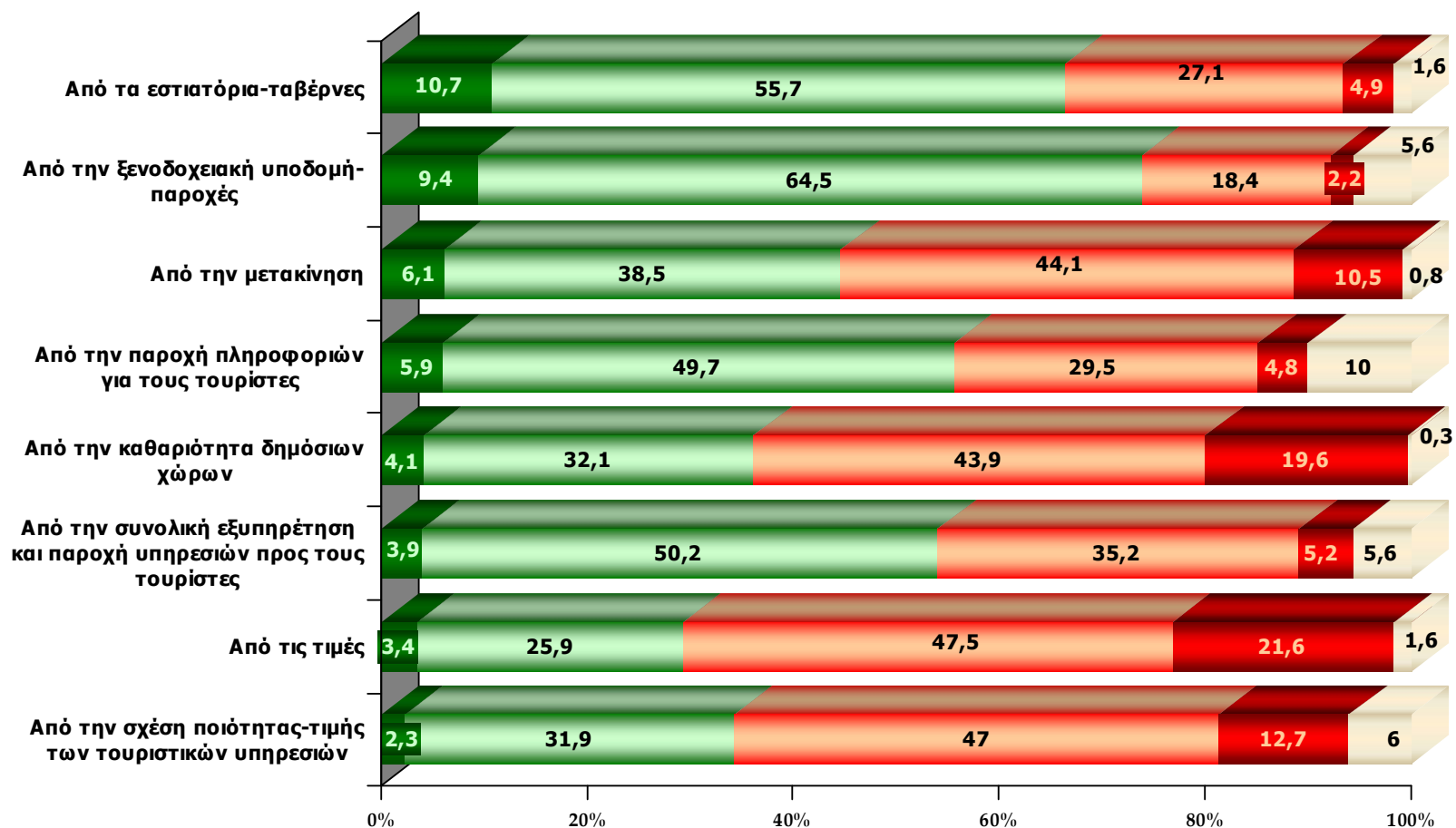
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟ ΓΡΑΦΗΜΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ



ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟ ΓΡΑΦΗΜΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

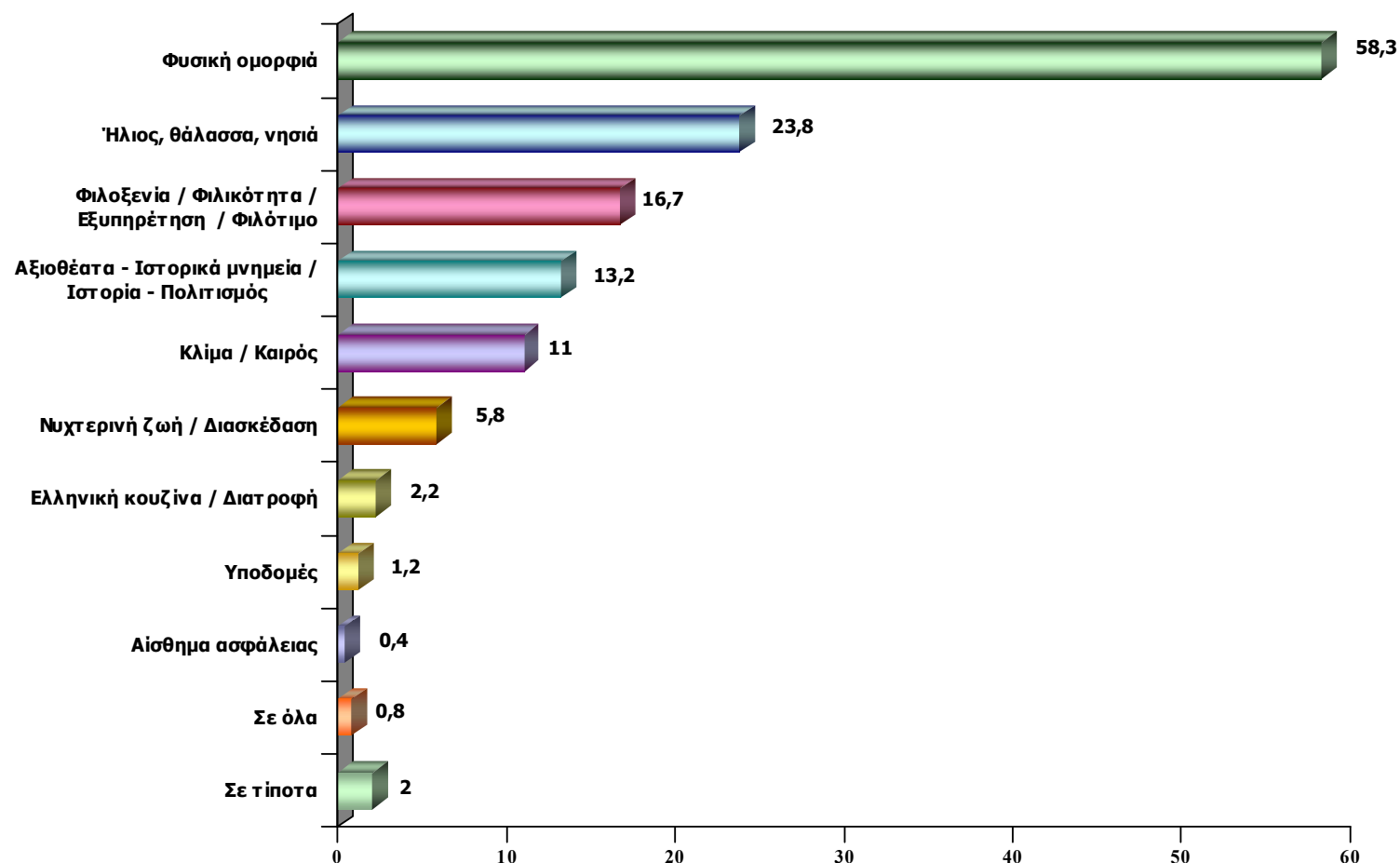
- συνέχεια -

■ Πολύ ικανοποιημένος ■ Αρκετά ικανοποιημένος ■ Ελάχιστα ικανοποιημένος ■ Καθόλου ικανοποιημένος ■ ΔΑ



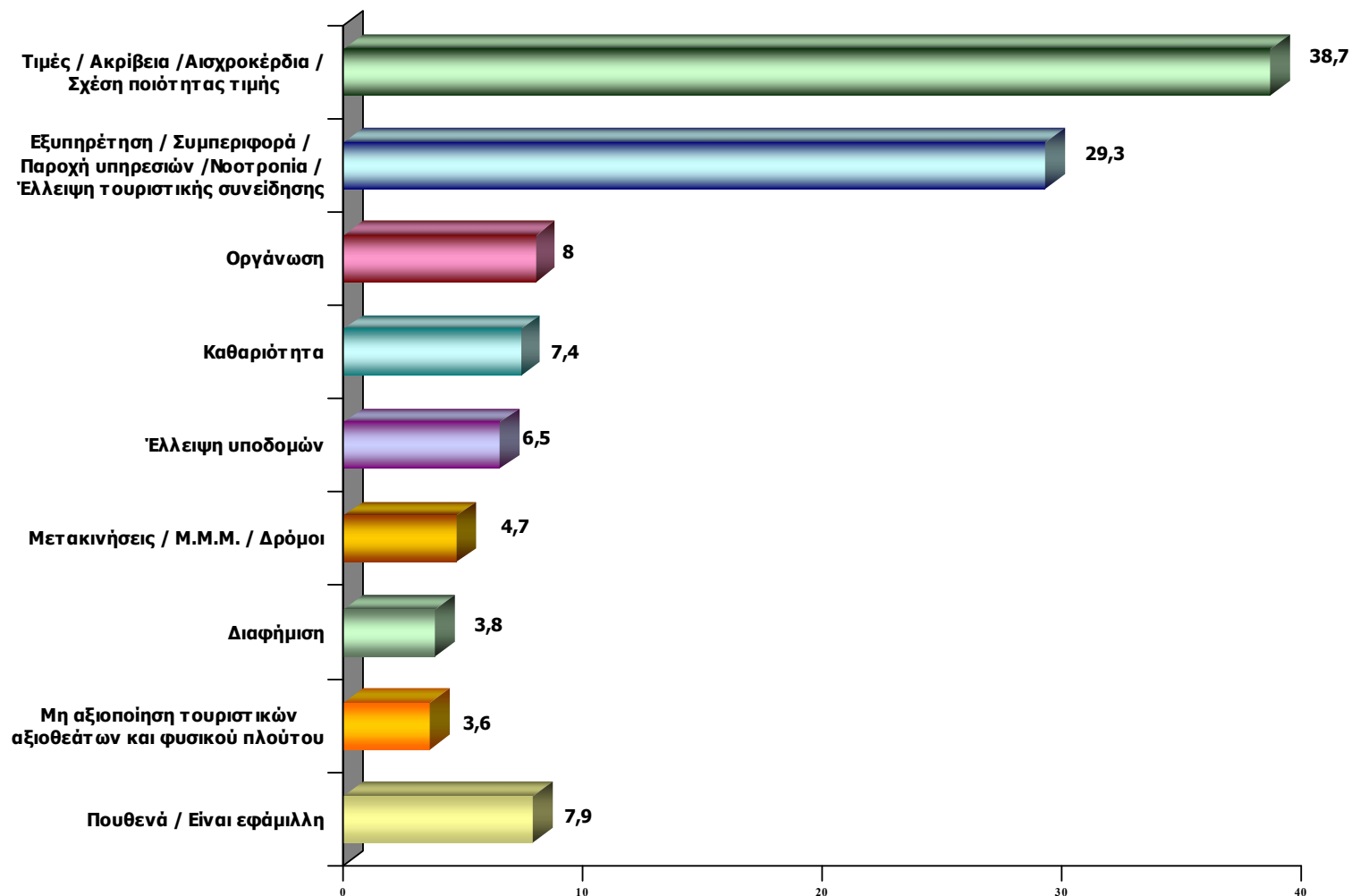


Που πιστεύετε ότι πλεονεκτεί η Ελλάδα σε σχέση με άλλους προορισμούς του εξωτερικού στο θέμα του τουρισμού;



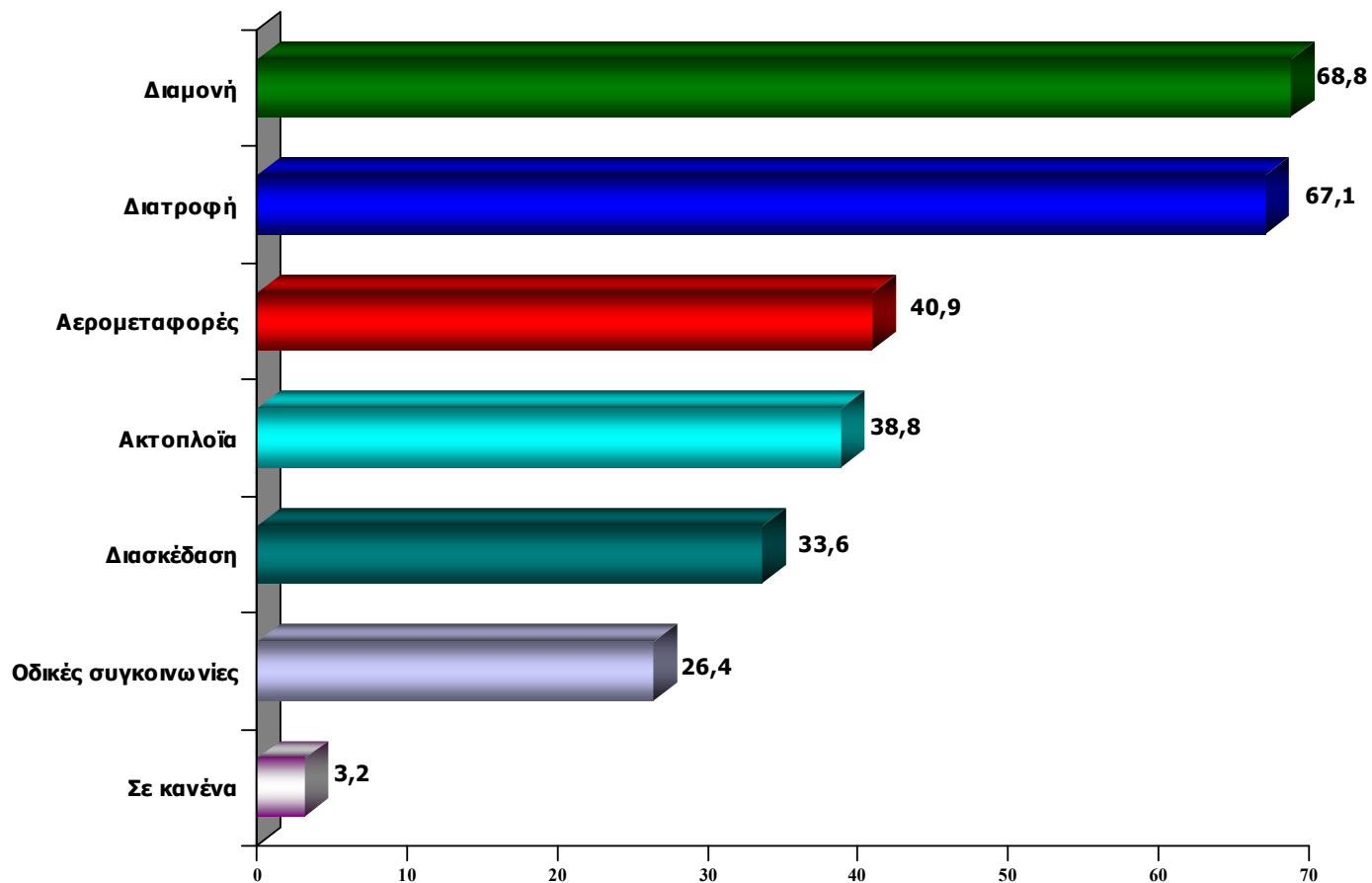


Που πιστεύετε πως μειονεκτεί η Ελλάδα σε σχέση με άλλους προορισμούς του εξωτερικού στο θέμα του τουρισμού;



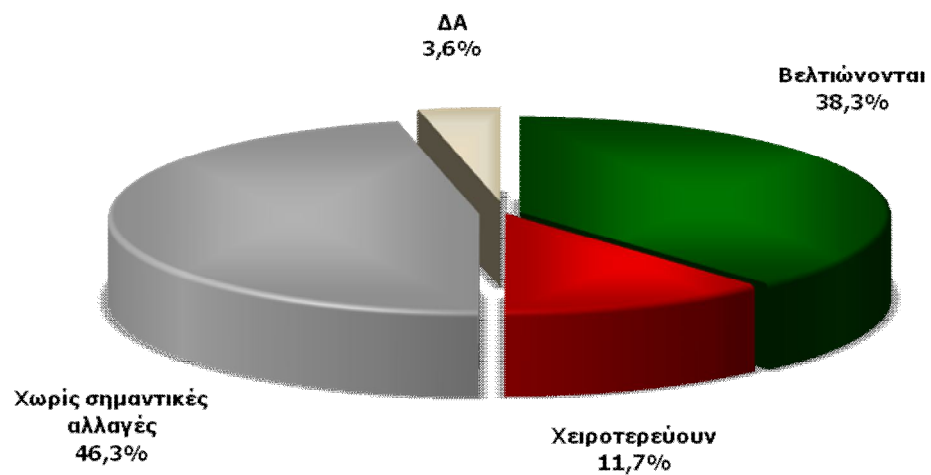


Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς θεωρείτε ότι υπάρχει
υψηλό κόστος σε σχέση με την προσφερόμενη ποιότητα;





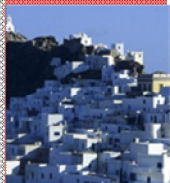
Εξ' όσων γνωρίζετε, πιστεύετε ότι μετά τους Ολυμπιακούς Αγώνες
τα πράγματα στον τουριστικό τομέα της χώρας μας:





Αξιολόγηση της πορείας του τουριστικού τομέα με βάση το βαθμό ενημέρωσης για τους στόχους και τις ενέργειες του υπουργείου τουριστικής ανάπτυξης

	Γνωρίζουν το έργο και τις δραστηριότητες	Δεν γνωρίζουν το έργο και τις δραστηριότητες
Βελτιώνονται	53,3	36,1
Χειροτερεύουν	11,5	12,0
Χωρίς σημαντικές αλλαγές	35,2	47,8



Σε ποιον τομέα πιστεύετε ότι θα πρέπει να δώσει
ιδιαίτερο βάρος το υπουργείο τουρισμού;

