



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΡΙΗΓΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Το Κέντρο Οικονομικών Ερευνών σε συνεργασία με τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού (ΚΟΤ) διεξάγει την Έρευνα Ικανοποίησης Περιηγητών με σκοπό τη διαχρονική παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των τουριστών και την εξαγωγή συμπερασμάτων πολιτικής για αναβάθμιση της ποιότητας και ανταγωνιστικότητας του κυπριακού τουριστικού προϊόντος, σύμφωνα με τους στόχους του Στρατηγικού Σχεδίου του ΚΟΤ.

Στόχος της μελέτης¹ είναι η στατιστική και οικονομετρική ανάλυση των στοιχείων από την Έρευνα Ικανοποίησης Περιηγητών για την περίοδο 2005–2008, ούτως ώστε να προσδιοριστούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των τουριστών που επισκέπτονται την Κύπρο και να διαφανούν οι πτυχές του τουριστικού προϊόντος που τους ικανοποιούν ή δυσαρεστούν. Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης εξάγονται διάφορα συμπεράσματα πολιτικής.

Τα στοιχεία συλλέγονται στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου με προσωπικές συνεντεύξεις. Η συλλογή των δεδομένων είναι συνεχής κατά τη διάρκεια του έτους. Τα στοιχεία περιέχουν πληροφορίες για ένα μεγάλο αριθμό δημογραφικών και κοινωνικοοικονομικών χαρακτηριστικών των τουριστών, καθώς και διάφορες λεπτομέρειες αναφορικά με το ταξίδι και την παραμονή τους στην Κύπρο. Καταγράφονται, επίσης, ο βαθμός ικανοποίησης που δηλώνουν οι περιηγητές για διάφορες πτυχές του τουριστικού προϊόντος, αλλά και οι αξιολογήσεις τους για την Κύπρο συνολικά ως τουριστικό προορισμό. Το δείγμα που χρησιμοποιείται στην ανάλυση καλύπτει την περίοδο Ιανουαρίου 2005–Δεκεμβρίου 2008.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το Κέντρο Οικονομικών Ερευνών σε συνεργασία με τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού (ΚΟΤ) διεξάγει την Έρευνα Ικανοποίησης Περιηγητών με σκοπό τη συστηματική παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των τουριστών που επισκέπτονται την Κύπρο. Το παρόν άρθρο παρουσιάζει τα κυριότερα ευρήματα μελέτης που είχε σαν στόχο την ανάλυση των δεδομένων από την Έρευνα Ικανοποίησης Περιηγητών για την περίοδο 2005–2008 με στατιστικές και οικονομετρικές μεθόδους, ούτως ώστε να προσδιοριστούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των επισκεπτών και να υποδειχτούν οι πτυχές του τουριστικού προϊόντος που τους ικανοποιούν ή δυσαρεστούν. Από τα αποτελέσματα της έρευνας εξάγονται συμπεράσματα πολιτικής, για αναβάθμιση της ποιότητας και ανταγωνιστικότητας του κυπριακού τουριστικού προϊόντος, σύμφωνα με τους στόχους του Στρατηγικού Σχεδίου του ΚΟΤ.



¹ Clerides S., C. Filippou, P. Pashardes, N. Pashourtidou, “Visitor Satisfaction with the Cypriot Tourist Product”, Economics Research Centre, University of Cyprus, Nicosia, December 2009.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Πτυχές του τουριστικού προϊόντος

Η οικονομετρική ανάλυση έδειξε ότι η ικανοποίηση από τις διάφορες πτυχές του κυπριακού τουριστικού προϊόντος επηρεάζεται από διάφορα χαρακτηριστικά των επισκεπτών και του ταξιδιού τους.

Από τη διαμονή πιο ικανοποιημένοι είναι οι τουρίστες από τη Ρωσία και ακολουθούν οι επισκέπτες από το Ηνωμένο Βασίλειο. Οι τουρίστες από την Ελλάδα παρουσιάζονται ως οι πιο ευχαριστημένοι από τα εστιατόρια, αλλά ταυτόχρονα ως οι πιο δυσαρεστημένοι, μαζί με αυτούς από το Ηνωμένο Βασίλειο, από τα λεωφορεία.

Επισκέπτες με χαμηλή μόρφωση έχουν σημαντικά μεγαλύτερη πιθανότητα από πιο μορφωμένους τουρίστες, να δηλώσουν πλήρως ικανοποιημένοι από σχεδόν όλες τις πτυχές που εξετάστηκαν. Εξαιρέση αποτελούν τα εστιατόρια, ταξί, αυτοκίνητα ενοικιάσεως και τα ψώνια, όπου τουρίστες με ανώτερη/ανώτατη εκπαίδευση είναι πιο ευχαριστημένοι. Την ψηλότερη πιθανότητα να δώσουν τη μέγιστη βαθμολογία στη διαμονή, λεωφορεία, ποδηλατόδρομους, παραλίες, περιβάλλον και κρουαζιέρες έχουν οι επισκέπτες άνω των 50, ενώ οι πιο νεαροί (κάτω των 30) μένουν πιο ευχαριστημένοι, σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες, από την ποικιλία και την ποιότητα των δραστηριοτήτων και της διασκέδασης.

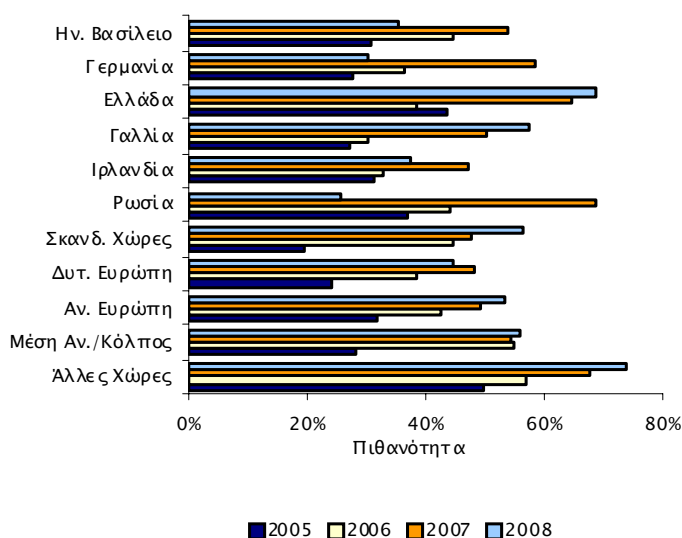
Τουρίστες που ήρθαν στην Κύπρο με ταξιδιωτικό πακέτο δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με αυτούς που ήρθαν με ατομικές διευθετήσεις, από όλες τις πτυχές εκτός από τις οργανωμένες εκδρομές, κρουαζιέρες και διευκολύνσεις πεζών. Η χαμηλή συχνότητα των διακοπών φαίνεται να επηρεάζει αρνητικά την πιθανότητα ικανοποίησης για όλες τις πτυχές εκτός των εστιατορίων, ενώ η υψηλή κατά κεφαλή δαπάνη στις διακοπές συνδέεται θετικά με την ικανοποίηση από τη διαμονή, τα εστιατόρια και την ποιότητα της διασκέδασης. Τουρίστες με παιδιά δηλώνουν γενικά πιο ικανοποιημένοι από αυτούς που ταξιδεύουν χωρίς ανήλικους, εκτός από την περίπτωση των ταξί και εστιατορίων. Αυτοί που έρχονται για πρώτη φορά στην Κύπρο παρουσιάζονται πιο δυσαρεστημένοι από τουρίστες που έχουν ξαναέρθει, με όλες τις πτυχές που έχουν διερευνηθεί.

Η ικανοποίηση από τα τουριστικά καταλύματα φαίνεται να συνδέεται με την ποιότητά τους, αφού επισκέπτες που διέμεναν σε πιο πολυτελή ξενοδοχεία έχουν ψηλότερη πιθανότητα να δηλώσουν πλήρως ευχαριστημένοι με τη διαμονή τους. Η διανυκτέρευση στα Ορεινά Θέρετρα/Υπαιθρο, Πόλη Χρυσοχούς και Λάρνακα συνδέεται με μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη διαμονή, ενώ η παραμονή στη Λάρνακα, Πρωταρά/Παραλίμνι και Ορεινά Θέρετρα/Υπαιθρο συνδέεται με μεγαλύτερη ικανοποίηση από τα εστιατόρια. Επισκέπτες που διαμένουν στη Λευκωσία παρουσιάζονται λιγότερο ευχαριστημένοι από τουρίστες άλλων περιοχών.

Οι τουρίστες που έρχονται στο νησί κατά τους μήνες Οκτώβριο-Δεκέμβριο δηλώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση για τις περισσότερες πτυχές από αυτούς που έρχονται άλλους μήνες. Αξιοσημείωτη βελτίωση στην ικανοποίηση το 2008 καταγράφεται για τα λεωφορεία, ταξί, δομημένο περιβάλλον και αεροδρόμια, ενώ επιδείνωση καταγράφεται στην ικανοποίηση από την υποδομή και τα αυτοκίνητα ενοικιάσεως.

Η ικανοποίηση των περιηγητών από τη συνολική τους παραμονή στην Κύπρο φαίνεται να είναι μεγαλύτερη για οικογένειες με παιδιά παρά για τουρίστες του ταξιδιού μόνοι, καθώς και για επισκέπτες που έχουν ξαναέρθει στο

Διάγραμμα 1: Πιθανότητα ικανοποίησης από την Κύπρο



νησί σε αντίθεση με αυτούς που έρχονται για πρώτη φορά. Οι τουρίστες που έφτασαν στην Κύπρο με ταξιδιωτικό πακέτο εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι από τη συνολική παραμονή τους σε σύγκριση με αυτούς που ήρθαν με δικές τους διευθετήσεις. Οι περιοχές που άφησαν τις καλύτερες εντυπώσεις είναι ο Πρωταράς/Παραλίμνι και η Λάρνακα. Τουρίστες από την Ελλάδα, τη Ρωσία και Άλλες Χώρες παρουσιάζονται μεταξύ των πιο ικανοποιημένων από την Κύπρο συνολικά (Διάγραμμα 1).

Σχέση κόστους-ποιότητας (value for money)

Οι επισκέπτες από τη Γερμανία και την Ανατολική Ευρώπη εκφράζουν τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια για τη σχέση κόστους-ποιότητας της διαμονής και των εστιατορίων, ενώ οι Ρώσοι έχουν τη μεγαλύτερη πιθανότητα να δώσουν τη ψηλότερη δυνατή βαθμολογία για τη διαμονή. Περιηγητές από την Ελλάδα και την Ιρλανδία είναι μεταξύ των πιο ευχαριστημένων από τις τιμές των εστιατορίων. Με αυξημένη ικανοποίηση από τη σχέση κόστους-ποιότητας των διαφόρων πτυχών του κυπριακού τουριστικού προϊόντος εμφανίζονται, επίσης, επισκέπτες που είναι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, έχουν ξανάρθει στο νησί ή ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 50-59.

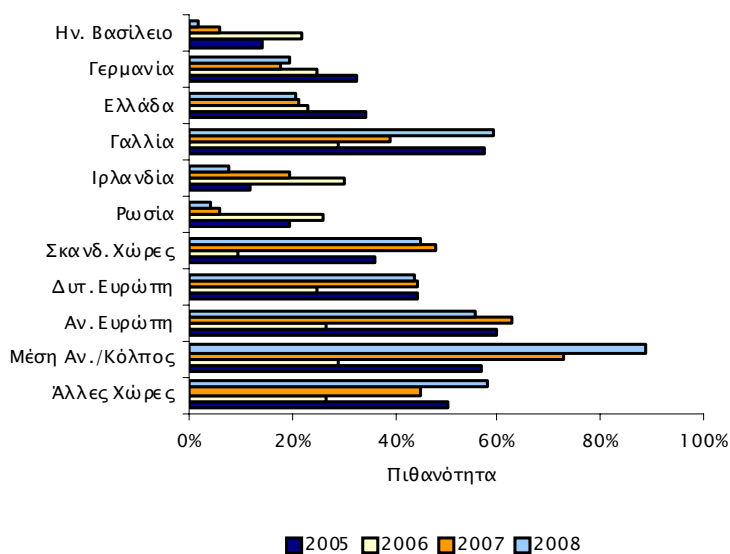
Τουρίστες που αγόρασαν πακέτα διακοπών παρουσιάζονται λιγότερο ικανοποιημένοι από αυτούς που ταξίδεψαν με ατομικές διευθετήσεις, από όλες τις πτυχές του τουριστικού πακέτου εκτός των οργανωμένων εκδρομών και κρουαζιέρων. Τουρίστες που ταξιδεύουν σπάνια στο εξωτερικό για διακοπές εκφράζουν μεγαλύτερη δυσαρέσκεια για τη σχέση κόστους-ποιότητας των διαφόρων πτυχών από αυτούς που ταξιδεύουν τακτικά, ενώ οι συχνοί ταξιδιώτες (μία ή περισσότερες φορές το χρόνο) εμφανίζονται, γενικά, πιο ευχαριστημένοι.

Μεγαλύτερη κατά κεφαλή δαπάνη στις διακοπές συνδέεται με πιο ευνοϊκή αξιολόγηση της σχέσης κόστους-ποιότητας της διαμονής, εστιατορίων, αυτοκινήτων ενοικιάσεως, διασκέδασης και αγορών. Οι επισκέπτες με παιδιά παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι με τις τιμές όλων σχεδόν των πτυχών εκτός των εστιατορίων και ταξί σε σχέση με επισκέπτες χωρίς παιδιά.

Περιηγητές που έρχονται στην Κύπρο την περίοδο Απριλίου-Ιουνίου τείνουν να αξιολογούν δυσμενέστερα τη σχέση κόστους-ποιότητας των πλείστων πτυχών του κυπριακού τουριστικού προϊόντος από επισκέπτες σε άλλες περιόδους. Το 2008 καταγράφεται βελτίωση στη σχέση κόστους-ποιότητας των ακόλουθων πτυχών: διαμονή, εστιατόρια, λεωφορεία, ταξί, δραστηριότητες/διασκέδαση και ψώνια.

Συγκρινόμενη με άλλους προορισμούς ως προς τη σχέση κόστους-ποιότητας των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρονται, η Κύπρος έχει μεγαλύτερη πιθανότητα να χαρακτηριστεί χειρότερη από τους ανταγωνιστές της ανάμεσα σε τουρίστες που διαμένουν στη Λευκωσία και Λάρνακα, ενώ επισκέπτες που διανυκτέρευσαν στην Πάφο και την Πόλη Χρυσοχούς εκφράζουν τη μικρότερη δυσαρέσκεια από τις τιμές και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών στην Κύπρο. Ακριβότερη σε σχέση με άλλους τουριστικούς προορισμούς βρίσκουν την Κύπρο οι τουρίστες από τη Μέση Ανατολή/Χώρες του Κόλπου, τη Γαλλία, διάφορες άλλες χώρες της Ανατολικής και Δυτικής Ευρώπης και τις Σκανδιναβικές Χώρες (Διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2: Πιθανότητα δυσαρέσκειας από κόστος-ποιότητα



Επανάληψη επίσκεψης

Η αξιολόγηση της πιθανότητας επανάληψης της επίσκεψης στην Κύπρο στο μέλλον έδειξε ότι τουρίστες με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά σχετίζονται με ψηλότερη πιθανότητα επανόδου: ψηλή κατά κεφαλή δαπάνη, τουρίστες που έχουν έρθει στο παρελθόν, επισκέπτες που επέλεξαν ψηλής ποιότητας καταλύματα ή έχουν δωρεάν διαμονή (π.χ. σε φίλους/συγγενείς ή ιδιόκτητη κατοικία). Τέλος, τουρίστες από την Ελλάδα και το Ηνωμένο Βασίλειο έχουν την ψηλότερη πιθανότητα να επαναλάβουν την επίσκεψή τους, ενώ το αντίθετο ισχύει για τους Γάλλους και Γερμανούς (Διάγραμμα 3).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης προκύπτουν διάφορες προτάσεις πολιτικής που συνοψίζονται ως εξής:

- *Αναβάθμιση τουριστικών καταλυμάτων χαμηλών κατηγοριών.* Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα χαμηλότερης κατηγορίας καταλύματα ικανοποιούν λιγότερο τους τουρίστες.
- *Βελτίωση της σχέσης κόστους-ποιότητας μέσω, για παράδειγμα, ποινών για αδικαιολόγητα ψηλές τιμολογήσεις.* Η σχέση κόστους-ποιότητας ικανοποιεί λιγότερο τους επισκέπτες, συγκριτικά με άλλα συστατικά του κυπριακού τουριστικού προϊόντος και χρειάζεται αναβάθμιση ούτως ώστε η Κύπρος να παραμείνει ένας ανταγωνιστικός τουριστικός προορισμός.
- *Αναβάθμιση της κατάρτισης του προσωπικού των τουριστικών επιχειρήσεων.* Θα πρέπει να δοθούν κίνητρα στις τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, εστιατόρια, κλπ) για εργοδότηση κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού, καθώς και για τη διαρκή επιμόρφωση υφιστάμενων και νέων υπαλλήλων σε όλα τα επίπεδα. Η εργοδότηση κατάλληλα εκπαιδευμένου/καταρτισμένου προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία θα βελτιώσει σημαντικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- *Βελτίωση της υποδομής.* Η ανεπαρκής υποδομή (π.χ. πεζόδρομοι, ποδηλατόδρομοι, χώροι στάθμευσης, δημόσιες τουαλέτες) δυσaráεστησε τους τουρίστες περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη πτυχή του τουριστικού προϊόντος, χωρίς να έχουν καταγραφεί σημάδια βελτίωσης τα τελευταία χρόνια.
- *Βελτίωση του δικτύου (αεροπορικές συνδέσεις) και της ποιότητας των ταξιδιωτικών υπηρεσιών* με αναβάθμιση του πακέτου/προϊόντος για επισκέπτες από Γερμανία, Ρωσία, Σκανδιναβικές Χώρες, Γαλλία και Ιρλανδία.
- *Πρώθηση συμπληρωματικών τουριστικών προϊόντων (π.χ. συνέδρια, αθλητικές δραστηριότητες, κρουαζιέρες).* Αυτό θα βοηθήσει στη διάδοση του κυπριακού τουριστικού προϊόντος σε ψηλής προτεραιότητας αγορές και στην άμβλυνση του προβλήματος της εποχικότητας, που αποτελεί μια από τις πιο σοβαρές αδυναμίες του κυπριακού τουριστικού προϊόντος λόγω της μονοδιάστατης ανάπτυξης της Κύπρου ως προορισμού «ήλιου και θάλασσας».

Συμπερασματικά, φαίνεται ότι υπάρχει συμφωνία μεταξύ των πτυχών του τουριστικού προϊόντος που, σύμφωνα με την ανάλυση, χρειάζονται βελτίωση και των διαφόρων ενεργειών/σχεδίων τουριστικής ανάπτυξης που σχεδιάζεται να εφαρμοστούν στα πλαίσια του Στρατηγικού Σχεδίου του ΚΟΤ. Συνεπώς, η έγκαιρη και αποτελεσματική εφαρμογή αυτών των ενεργειών/σχεδίων θα συμβάλει ουσιαστικά στη βελτίωση της ποιότητας και ανταγωνιστικότητας του κυπριακού τουριστικού προϊόντος.

Διάγραμμα 3: Πιθανότητα επανάληψης επίσκεψης

