


Έρευνα Ικανοποίησης Επισκεπτών της Κέρκυρας



Δρ. Χρήστος Λίβας, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Πατρών
Δρ. Γεώργιος Κοντογεώργης, Διδάσκων, Ιόνιο Πανεπιστήμιο
Δρ. Δημήτριος Κούτουλας, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Πατρών

Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας

- Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί:
 - Στην εξέταση της **ικανοποίησης των αλλοδαπών τουριστών** με την Κέρκυρα, ως τουριστικό προορισμό
 - Στον προσδιορισμό των **παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των αλλοδαπών τουριστών** με την Κέρκυρα
 - Στην εξαγωγή **προτάσεων βελτίωσης / προσαρμογής της στρατηγικής μάρκετινγκ** του τουριστικού προορισμού

Στοιχεία για την Ελλάδα και την Κέρκυρα

► Τουριστική βιομηχανία Ελλάδας:

- Μεγάλη συμβολή στις προσπάθειες ανάκαμψης της Ελλάδας από την πολυετή και σφοδρή ύφεση
- Συνεισφορά περίπου \$ 43,8 δις στην ελληνική οικονομία το 2019
- 9^η στην Ευρώπη σε τουριστικές εισπράξεις (\$ 20,35 δις) το 2019
- Έμφαση στο **μοντέλο μαζικού τουρισμού «3S»** (Sand, Sea & Sun), το οποίο βασίζεται στην εκμετάλλευση των διαθέσιμων φυσικών πόρων

► Τουριστική βιομηχανία Κέρκυρας:

- 1,46 εκατ. διεθνείς αεροπορικές αφίξεις το 2019
- Προσέλκυση περίπου 700 χιλ. επιβατών κρουαζιερόπλοιων το 2019

Μικροί Νησιωτικοί Προορισμοί

► Γενικά:

- Αυξημένη πιθανότητα **διατήρησης μοναδικής πολιτισμικής, κοινωνικής και φυσικής ταυτότητας**
- **Περιορισμοί** σε γεωγραφική έκταση, φυσικούς πόρους και υποδομές
- **Μικρή «ανοχή»** σε μεγάλους πληθυσμούς

► Κέρκυρα:

- **Μοναδικός** Κερκυραϊκός χαρακτήρας (Βενετοί, Γάλλοι, Άγγλοι, Έλληνες, κλπ.)
- **Μαζική προσέγγιση 3S → Αβεβαιότητα** για τη δυνατότητα διασφάλισης **διατηρήσιμης ανάπτυξης τής τουριστικής βιομηχανίας** μακροπρόθεσμα (σε όρους κοινωνικοοικονομικού, πολιτισμικού και φυσικού περιβάλλοντος)

Στοιχεία Έρευνας

- Συλλογή δεδομένων:
 - Αύγουστος – Οκτώβριος 2019
- Δείγμα:
 - 237 αλλοδαποί τουρίστες

Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα
	45,60%	54,40%
Σκοπός ταξιδιού	Vacation	Other
	99,20%	0,80%
Διαμονή	Ξενοδοχείο	Άλλο
	41,80%	58,20%
Επίπεδο εκπαίδευση	Έως Δευτεροβάθμια	Τριτοβάθμια
	39,70%	60,30%
Επίσκεψη	Πρώτη Φορά	Επαναλαμβανόμενη
	60,80%	39,20%
Εθνικότητα	Βρετανική	Άλλη
	42,60%	57,40%
Μηνιαίο εισόδημα	0€ - 800€	23,21%
	801€ - 1200€	10,55%
	1201€ - 2000€	22,78%
	2001€ - 3000€	19,83%
	3001€ +	23,63%
Ηλικιακή ομάδα	18-30	39,24%
	31-40	11,81%
	41-60	37,13%
	61-75	9,70%
	76+	2,11%

Ικανοποίηση με την Κέρκυρα

(Βαθμολόγηση από 1-5)

Ικανοποίηση συμμετεχόντων με:	Μέσος	Διάμεσος
1. Σημασία αξιοθέατων	3,77	4
2. Πλήθος αξιοθέατων	3,75	4
3. Πλήθος πολιτιστικών παραδόσεων	3,84	4
4. Παραλίες	4,24	5
5. Αεροπορική σύνδεση	3,84	4
6. Θαλάσσια σύνδεση	3,74	4
7. Προσβασιμότητα αξιοθέατων	3,75	4
8. Διαμονή	4,29	4
9. Υπηρεσίες	4,34	5
10. Επίπεδο τιμών	3,29	3
11. Φιλικότητα ντόπιου πληθυσμού	4,47	5
Αξιοθέατα (items 1-3)	3,78	3,67
Φιλοξενία (items 8,9 & 11)	4,37	4,33
Συνολική αξιολόγηση τουρισμού	3,94	4

Αντιλήψεις, δραστηριότητες και ενδιαφέροντα των Τουριστών

Αντιλαμβανόμενα προβλήματα:

Οδικό δίκτυο	59,50%
Καθαριότητα	53,60%
Προστασία περιβάλλοντος	42,20%
Κίνηση	24,90%
Παροχή νερού	16,00%
Παροχή τουριστικών πληροφοριών	10,50%

Δραστηριότητες στον προορισμό:

Κολύμβηση	96,60%
Αγορές - ψώνια	67,50%
Νυχτερινή ζωή	38,40%
Επίσκεψη σε θρησκευτικά μέρη	32,50%
Κρουαζιέρα	27,40%
Θαλάσσια σπορ	26,60%
Επίσκεψη σε μουσεία	26,20%
Περπάτημα στη φύση	25,30%

Ενδιαφέροντα:

Γαστρονομία	46,80%
Χορός	40,50%
Θρησκευτικές εκδηλώσεις	14,30%
Φιλαρμονικές	12,70%

Παράγοντες που Επηρεάζουν την Ικανοποίηση με την Κέρκυρα (1/2)

- ▶ Διμεταβλητοί έλεγχοι T-Test (διενεργούνται σε «δυάδες» μεταβλητών)
 - ▶ Η ικανοποίηση επηρεάζεται από τις 7 μεταβλητές (στήλες)
 - ▶ Ωστόσο η ικανοποίηση με διαφορετικές διαστάσεις του τουριστικού προορισμού **επηρεάζεται από διαφορετικές μεταβλητές** (τα κελιά με bold και σκίαση δείχνουν τις επιμέρους σημαντικές διαφορές)

	Συνολικό Δείγμα	Επίπεδο εκπαίδευσης		Ηλικία		Εθνικότητα		Επίσκεψη		Αγορές - ψώνια		Έλλειψη καθαριότητας		Έλλειψη προστασίας περιβάλλοντος	
		Έως Δευτεροβάθμια	Τριτοβάθμια	18-40	41+	Βρετανική	Άλλη	Πρώτη Φορά	Επαναλαμβανόμενη	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	No	Yes
1. Σημασία αξιοθέατων	3,77	3,89	3,69	3,63	3,92	3,94	3,65	3,65	3,96	3,58	3,86	3,88	3,68	3,82	3,7
2. Πλήθος αξιοθέατων	3,75	3,81	3,71	3,62	3,88	3,92	3,62	3,67	3,87	3,49	3,87	3,93	3,59	3,83	3,63
3. Πλήθος πολιτιστικών παραδόσεων	3,84	4,03	3,71	3,74	3,93	4,19	3,57	3,7	4,04	3,7	3,9	3,88	3,8	3,96	3,67
4. Παραλίες	4,24	4,33	4,17	4,17	4,31	4,36	4,15	4,16	4,35	4,31	4,2	4,47	4,03	4,28	4,18
5. Αεροπορική σύνδεση	3,84	3,9	3,79	3,81	3,86	3,76	3,89	3,82	3,86	3,78	3,86	3,85	3,82	3,85	3,81
6. Θαλάσσια σύνδεση	3,74	3,84	3,68	3,87	3,61	3,66	3,8	3,76	3,72	3,75	3,74	3,82	3,68	3,78	3,69
7. Προσβασιμότητα αξιοθέατων	3,75	3,88	3,66	3,7	3,79	3,9	3,63	3,64	3,91	3,65	3,79	3,78	3,72	3,76	3,73
8. Διαμονή	4,29	4,3	4,29	4,19	4,4	4,42	4,2	4,24	4,37	4,14	4,36	4,25	4,33	4,26	4,34
9. Υπηρεσίες	4,34	4,41	4,29	4,21	4,47	4,34	4,34	4,33	4,34	4,23	4,39	4,35	4,33	4,34	4,33
10. Επίπεδο τιμών	3,29	3,36	3,24	3,21	3,38	3,26	3,32	3,33	3,24	3,05	3,41	3,23	3,35	3,25	3,35
11. Φιλικότητα ντόπιου πληθυσμού	4,47	4,57	4,41	4,34	4,61	4,65	4,34	4,4	4,59	4,38	4,52	4,49	4,46	4,47	4,47
Αξιοθέατα (items 1-3)	3,78	3,91	3,7	3,66	3,91	4,02	3,61	3,67	3,96	3,59	3,88	3,9	3,69	3,87	3,67
Φιλοξενία (items 8,9 & 11)	4,37	4,43	4,33	4,25	4,49	4,47	4,29	4,32	4,43	4,25	4,42	4,36	4,37	4,36	4,38
Συνολική αξιολόγηση τουρισμού	3,94	4,03	3,88	3,86	4,01	4,04	3,86	3,88	4,02	3,83	3,99	3,99	3,89	3,96	3,9
Μέγεθος δείγματος	237	94	143	121	116	101	136	144	93	77	160	110	127	137	100

Παράγοντες που Επηρεάζουν την Ικανοποίηση με την Κέρκυρα (2/2)

- ▶ Πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης με 7 ανεξάρτητες μεταβλητές (γραμμές) για κάθε μία εξαρτημένη (3 μεγάλες στήλες):
 - ▶ Οι τουρίστες **μεγαλύτερης ηλικίας** είναι πιο ικανοποιημένοι με τη φιλοξενία
 - ▶ Οι **Βρετανοί** είναι πιο ικανοποιημένοι με τα αξιοθέατα
 - ▶ Όσοι τουρίστες πήγαν για **αγορές-ψώνια** είναι πιο ικανοποιημένοι με το συνολικό προϊόν και τα αξιοθέατα
 - ▶ Όσοι τουρίστες αντιλήφθηκαν **έλλειψη καθαριότητας** είναι λιγότερο ικανοποιημένοι με τα αξιοθέατα

	OV1: Συνολικό Τουριστικό Προϊόν					OV2: Αξιοθέατα					OV3: Φιλοξενία				
	b	s.e.	b (st)	t	p	b	s.e.	b (st)	t	p	b	s.e.	b (st)	t	p
Σταθερά	3,83	0,08		47,22	0	3,57	0,13		27,89	0	4,11	0,12		34,29	0
Επίπεδο εκπαίδευσης	-0,11	0,06	-0,11	-1,77	0,078	-0,09	0,1	-0,06	-0,93	0,351	-0,08	0,09	-0,06	-0,89	0,373
Ηλικία	0,09	0,06	0,09	1,32	0,189	0,07	0,1	0,04	0,66	0,511	0,22	0,1	0,16	2,31	0,022
Εθνικότητα	0,09	0,07	0,1	1,39	0,165	0,29	0,11	0,19	2,77	0,006	0,09	0,1	0,07	0,94	0,346
Επίσκεψη	0,07	0,07	0,08	1,12	0,263	0,14	0,1	0,09	1,36	0,175	0,01	0,1	0	0,07	0,945
Αγορές - ψώνια	0,19	0,06	0,19	3	0,003	0,34	0,1	0,21	3,4	0,001	0,18	0,09	0,12	1,89	0,06
Έλλειψη καθαριότητας	-0,11	0,06	-0,11	-1,8	0,074	-0,21	0,09	-0,14	-2,24	0,026	0,01	0,09	0,01	0,1	0,924
Έλλειψη προστασίας περιβάλλοντος	-0,02	0,06	-0,02	-0,3	0,766	-0,15	0,1	-0,1	-1,53	0,128	0,08	0,09	0,06	0,86	0,391

Σύντομα Συμπεράσματα - Προτάσεις

- ▶ Η ικανοποίηση με τον προορισμό εξηγείται από:
 - ▶ **Προκαθορισμένους παράγοντες** - πριν την άφιξη στον προορισμό (Ηλικία και εθνικότητα)
 - ▶ Ενδέχεται να πρέπει να υπάρξει αυξημένη στόχευση σε αυτούς τους τουρίστες (41+ και Βρετανούς) και δευτερευόντως, σε «συμβατές» ομάδες-στόχους
 - ▶ Τις **δραστηριότητες** των τουριστών όσο βρίσκονται στον προορισμό
 - ▶ Παροχή κινήτρων / ενέργειες παρακίνησης τουριστών να επισκεφτούν τις τοπικές αγορές
 - ▶ Την αντιλαμβανόμενη **εμπειρία** τους (καθαριότητα)
 - ▶ Διασφάλιση καθαριότητας και υγιεινής σε φυσικά-πολιτιστικά αξιοθέατα. Ιδίως υπό το πρίσμα της πανδημίας, αναμένεται να γίνει ακόμα πιο σημαντικός παράγοντας αξιολόγησης της τουριστικής εμπειρίας

Οι Δικές σας Σκέψεις

1. Πώς σχολιάζετε τα αποτελέσματα που προέκυψαν;
2. Ποιες είναι οι σκέψεις σας που απορρέουν από τα ευρήματα της έρευνας, ως προς την αλλαγή πορείας του Κερκυραϊκού τουρισμού;