



Τεύχος 3 – Ιανουάριος 2006

# ΣΧΟΛΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

## ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

### **ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ;**

**Σ. Κληρίδης, Α. Μαρκίδου, Π. Πασιαρδής και Ν. Πασιουρτίδου**

Ο τομέας του τουρισμού συμβάλλει σημαντικά στο Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν (ΑΕΠ) της Κυπριακής οικονομίας. Στόχος του Στρατηγικού Σχεδίου 2000–2010 του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού (ΚΟΤ) είναι η περαιτέρω ανάπτυξη του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος.

Η Μονάδα Οικονομικών Ερευνών (ΜΟΕ) του Πανεπιστημίου Κύπρου, στα πλαίσια της συνεργασίας της με τον ΚΟΤ, διεξάγει έρευνα με σκοπό την κατασκευή βαρομέτρου για την παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των τουριστών. Η έρευνα στηρίζεται σε στοιχεία που συλλέγονται βάσει ερωτηματολογίου σε όλη τη διάρκεια του χρόνου. Τα στοιχεία αυτά καλύπτουν ένα μεγάλο αριθμό δημογραφικών και άλλων χαρακτηριστικών των τουριστών και αποτυπώνουν το βαθμό ικανοποίησής τους για τις περισσότερες πτυχές του τουριστικού προϊόντος. Επίσης, συλλέγονται πληροφορίες που στοχεύουν στη σύγκριση της Κύπρου με άλλους τουριστικούς προορισμούς.

Τα στοιχεία αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων και αρχικά χρησιμοποιούνται για την κατασκευή δεικτών που συνιστούν βασικές παραμέτρους του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος και δείχνουν τις διαμορφούμενες βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες τάσεις. Στη συνέχεια αναλύονται με στατιστικές και οικονομετρικές μεθόδους για να εκτιμηθεί πώς και πόσο ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών επηρεάζεται από τις επιμέρους πτυχές του τουριστικού προϊόντος και τα χαρακτηριστικά των τουριστών. Επίσης, εκτιμάται πώς και πόσο ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών για τις επιμέρους πτυχές του προϊόντος συνδέεται με το συνολικό βαθμό ικανοποίησής τους και με την αξιολόγηση του προϊόντος σε σχέση με άλλους τουριστικούς προορισμούς.

Απώτερος στόχος της έρευνας είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων πολιτικής για την αναβάθμιση της ποιότητας και ανταγωνιστικότητας του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος, σύμφωνα με τους στόχους του Στρατηγικού Σχεδίου του ΚΟΤ για την περίοδο 2000–2010.

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

*Η Μονάδα Οικονομικών Ερευνών σε συνεργασία με τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού (ΚΟΤ) διεξάγει έρευνα για την κατασκευή εργαλείου μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των τουριστών. Το παρόν σχόλιο εξηγεί πώς τα στατιστικά στοιχεία που συλλέγονται βάσει ερωτηματολογίου στα πλαίσια της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν για το σκοπό αυτό και παρουσιάζει μερικά πρώτα αποτελέσματα που τονίζουν τις διαφορές στην αξιολόγηση επιμέρους πτυχών του προϊόντος, καθώς και τις δυσκολίες που δυνατόν να προκύψουν στη διερεύνηση του πόσο ικανοποιεί, γενικά, το Κυπριακό τουριστικό προϊόν. Εξηγεί πώς θα ξεπεραστούν αυτές οι δυσκολίες και θα εκτιμηθούν τα αίτια που κρύβονται πίσω από διαφορές στις αξιολογήσεις, με απώτερο στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων που θα συμβάλουν στη διαμόρφωση πολιτικής για την αναβάθμιση της ποιότητας και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος.*

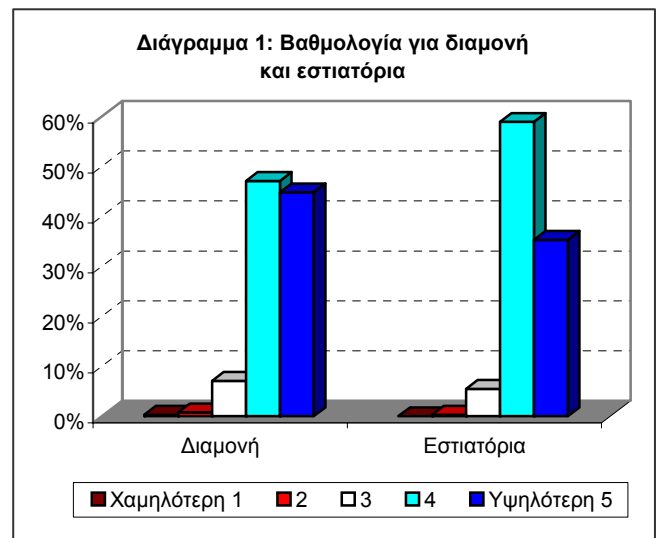


**ΠΡΩΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ**

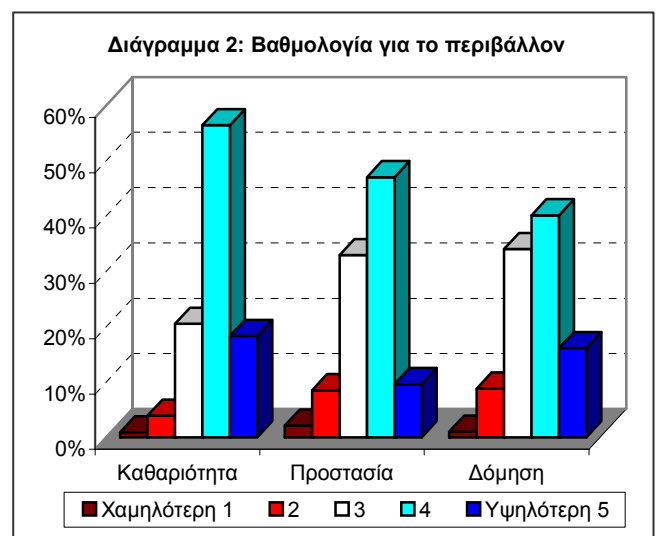
Από τα μέχρι τώρα στοιχεία της έρευνας, που καλύπτουν την περίοδο από το Φεβρουάριο μέχρι το Δεκέμβριο 2005,\* προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα τα οποία θα δημοσιευτούν σε σειρά άρθρων της ΜΟΕ. Κάθε άρθρο θα αναλύει σε βάθος τις αξιολογήσεις των τουριστών για κάθε μια από τις εξής τέσσερις ομάδες πτυχών του τουριστικού προϊόντος: (α) διαμονή και διατροφή, (β) συγκοινωνίες, υποδομή, δομημένο και φυσικό περιβάλλον, (γ) υπηρεσίες και δραστηριότητες και (δ) συνολική εμπειρία και σύγκριση με άλλους προορισμούς. Επίσης ετοιμάζεται από τη ΜΟΕ αναλυτική έκθεση με τα μέχρι τώρα αποτελέσματα της έρευνας. Πιο κάτω σχολιάζονται μερικά σημεία από αυτές τις πτυχές για να δοθεί μια πρώτη εικόνα των αποτελεσμάτων και να εξηγηθεί το είδος της έρευνας που θα ακολουθήσει.

**Πόσο διαφορετικές είναι οι αξιολογήσεις;**

Ένα ενδιαφέρον φαινόμενο που χρήζει διερεύνησης είναι ότι ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών δεν είναι ο ίδιος από όλες τις επιμέρους πτυχές του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος. Μάλιστα, σε μερικές περιπτώσεις οι διαφορές στην αξιολόγηση αυτών των πτυχών είναι ιδιαίτερα εμφανείς. Μια τέτοια περίπτωση παρουσιάζεται στα Διαγράμματα 1 και 2, όπου το πρώτο παρουσιάζει τις βαθμολογίες των τουριστών για τη διαμονή και τα εστιατόρια, ενώ το δεύτερο τις βαθμολογίες τους για το φυσικό και δομημένο περιβάλλον. Κάθετα στα διαγράμματα μετριέται το ποσοστό των τουριστών που βαθμολόγησαν (στην κλίμακα 1 μέχρι 5) τις πτυχές του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος που εμφανίζονται οριζόντια.



Όπως φαίνεται από το Διάγραμμα 1 η βαθμολογία είναι υψηλή για τη διαμονή και τα εστιατόρια, με ποσοστό πέραν του 90% να βαθμολογεί με 4 και 5 τις συγκεκριμένες πτυχές του τουριστικού μας προϊόντος. Το ίδιο, όμως, δεν ισχύει και για το περιβάλλον: στο Διάγραμμα 2 το ποσοστό των τουριστών που δηλώνουν ψηλό βαθμό ικανοποίησης (4 και 5) για την καθαριότητα είναι γύρω στο 75%, ενώ μόλις το 57% δηλώνουν τον ίδιο βαθμό ικανοποίησης για την προστασία και διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος. Το ποσοστό των τουριστών που δηλώνουν ψηλό βαθμό ικανοποίησης για το δομημένο περιβάλλον είναι ακόμη χαμηλότερο (56%). Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι ένα όχι ευκαταφρόνητο ποσοστό τουριστών βαθμολογεί χαμηλά (με 1 και 2) το δομημένο περιβάλλον, την καθαριότητα και την προστασία και διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος.

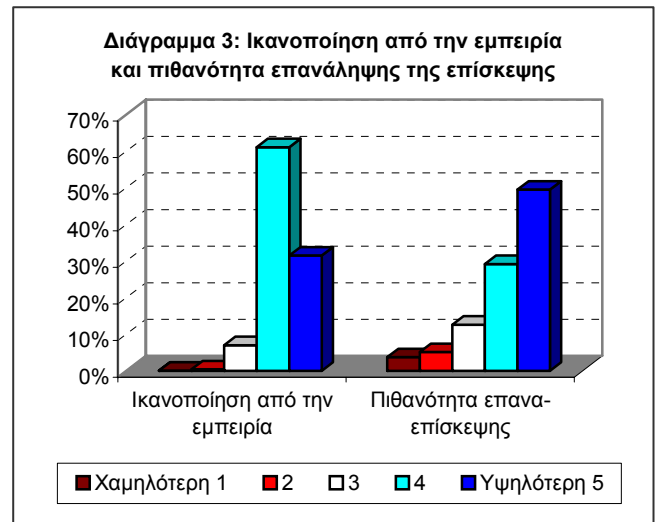


\* Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της Έρευνας Ικανοποίησης των Τουριστών γίνεται κατά την αναχώρηση των περιηγητών από τα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου και καλύπτει δείγμα πέντε χιλιάδων τουριστών που έρχονται στην Κύπρο κατά τη διάρκεια του χρόνου από διάφορες χώρες.

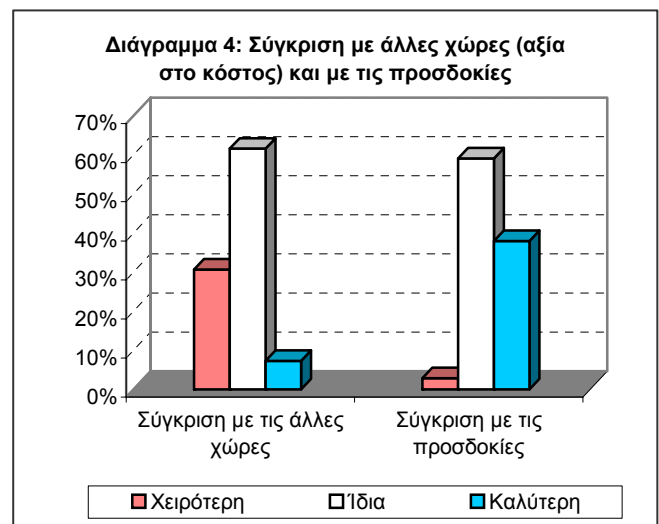
**Πόσο ανταγωνιστική είναι η Κύπρος ως τουριστικός προορισμός;**

Ίσως το πιο ενδιαφέρον ερώτημα που θα μπορούσε να αναλυθεί βάσει των στοιχείων της έρευνας είναι πόσο ικανοποιημένοι έμειναν οι τουρίστες από την επίσκεψή τους στην Κύπρο και ποια είναι η πιθανότητα επανάληψης της στο μέλλον, σε συνδυασμό με τις προσδοκίες που είχαν πριν έρθουν εδώ και, επίσης, σε σύγκριση με τις εμπειρίες που αποκόμισαν από άλλους τουριστικούς προορισμούς. Οι απαντήσεις των τουριστών σε αυτά τα ερωτήματα έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα γιατί μπορεί να θεωρηθούν ως ενδείξεις για το πόσο αειφόρο και ανταγωνιστικό είναι το Κυπριακό τουριστικό προϊόν.

Από τα στοιχεία που καλύπτουν την περίοδο από το Φεβρουάριο μέχρι το Δεκέμβριο 2005 φαίνεται ότι το Κυπριακό τουριστικό προϊόν συγκεντρώνει ψηλά ποσοστά ικανοποίησης. Όπως δείχνει το Διάγραμμα 3, ένα ποσοστό πέραν του 90% δηλώνει ψηλό βαθμό (4 και 5) ικανοποίησης για τη 'γενική εμπειρία' που αποκόμισε από την επίσκεψή του στην Κύπρο. Επίσης, ποσοστό 80% δηλώνει υψηλή πιθανότητα (4 και 5) να επισκεφθεί ξανά την Κύπρο στο μέλλον. Από την άλλη, όμως, κάποιος θα μπορούσε να παρατηρήσει ότι μόνο το 30% των τουριστών δηλώνουν πλήρως ικανοποιημένοι (βαθμός 5) από την επίσκεψή τους στην Κύπρο. Είναι αυτό μια ένδειξη ότι το Κυπριακό τουριστικό προϊόν υστερεί σε σύγκριση με άλλους τουριστικούς προορισμούς, όσο και αν γενικά εμφανίζεται να ικανοποιεί τους τουρίστες;



Για να δοθεί απάντηση σε αυτό το ερώτημα το Διάγραμμα 4 συγκρίνει το τουριστικό προϊόν της Κύπρου με αυτό άλλων χωρών. Οι πρώτες τέσσερις στήλες δείχνουν ότι οι τουρίστες δηλώνουν ότι το τουριστικό προϊόν της Κύπρου υστερεί σε 'αξία στο κόστος' (value for money) σε σύγκριση με το τουριστικό προϊόν άλλων χωρών. Συγκεκριμένα, τρεις στους δέκα τουρίστες δηλώνουν ότι η Κύπρος προσφέρει τουριστικό προϊόν με χαμηλότερη αξία στο κόστος από άλλες χώρες που επισκέφθηκαν πρόσφατα, ενώ το ποσοστό που θεωρεί το τουριστικό προϊόν της Κύπρου καλύτερης αξίας σε σύγκριση με τα τουριστικά προϊόντα άλλων χωρών είναι μόλις 5%. Από την άλλη, όμως, στην ερώτηση κατά πόσο η γενική εμπειρία τους από την Κύπρο αντανακλά στις προσδοκίες που είχαν πριν την επισκεφθούν, 38% των τουριστών δηλώνει ότι βρήκε την Κύπρο καλύτερη από ότι περίμενε, 60% περίπου το ίδιο και μόλις 2% χειρότερη.



Με βάση αυτά τα ευρήματα κάποιος θα μπορούσε να ισχυριστεί ότι τα αποτελέσματα όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 4 δεν συνθέτουν μια καθαρή εικόνα και χρειάζεται περισσότερη ανάλυση των δεδομένων για να εκτιμηθεί πόσο ικανοποιημένοι είναι οι τουρίστες από το Κυπριακό τουριστικό προϊόν.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ**

Τα μέχρι τώρα στοιχεία που συλλέγονται βάσει ερωτηματολογίου στα πλαίσια της έρευνας ικανοποίησης των τουριστών αποκαλύπτουν χρήσιμες πληροφορίες για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι τουρίστες από τις επιμέρους πτυχές του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος και πώς το αξιολογούν σε σύγκριση με το τουριστικό προϊόν άλλων χωρών. Αυτό οδηγεί σε διάγνωση και τεκμηρίωση προβλημάτων που χρήζουν αντιμετώπισης. Ωστόσο, όπως φάνηκε από τη σύγκριση με άλλες χώρες και τις προσδοκίες των τουριστών πριν την πραγματοποίηση της επίσκεψής τους στην Κύπρο, η διάγνωση προβλημάτων από μόνη της δεν αρκεί για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για διαμόρφωση προτάσεων πολιτικής. Επιπλέον, χρειάζεται γνώση των αιτιών που κρύβονται πίσω από τις ευνοϊκές ή δυσμενείς αξιολογήσεις των τουριστών. Για παράδειγμα, στην περίπτωση της αξιολόγησης του περιβάλλοντος χρειάζεται να γνωρίζει κάποιος ποια είναι τα πιο σημαντικά επιμέρους χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος που αρέσουν ή ενοχλούν περισσότερο τους τουρίστες.

Επίσης, είναι απαραίτητο τα στοιχεία της έρευνας να αναλυθούν και να αξιολογηθούν με βάση τα κοινωνικοοικονομικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά των περιηγητών, τις χώρες προέλευσης κλπ. Αυτό θα οδηγήσει σε μια πιο ορθολογική στρατηγική ενίσχυσης του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος, που θα λαμβάνει υπόψη τις διαφοροποιήσεις των αξιολογήσεων. Σημαντικό είναι να αναλυθούν, ακόμη, οι λόγοι για του οποίους οι τουρίστες δεν είναι ικανοποιημένοι με τη σχέση αξίας και κόστους του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος. Ποιες είναι οι επιμέρους πτυχές που οι τουρίστες θεωρούν 'ακριβές' σε σχέση με την ποιότητα στην οποία προσφέρονται; Σε ποιο βαθμό συμβάλλει η κάθε μια από αυτές τις πτυχές στην αρνητική σύγκριση της Κύπρου με άλλες χώρες; Γιατί ένα μεγάλο ποσοστό τουριστών δηλώνει πρόθυμο να επισκεφτεί ξανά την Κύπρο, ενώ ταυτόχρονα δηλώνει ότι αυτή είναι ακριβός τουριστικός προορισμός για αυτό που προσφέρει σε σύγκριση με άλλες χώρες;

Η Μονάδα Οικονομικών Ερευνών του Πανεπιστημίου Κύπρου στοχεύει να δώσει απαντήσεις σε αυτά και άλλα παρόμοια ερωτήματα μέσα από εκτιμήσεις που θα προκύψουν από εξαντλητική οικονομετρική ανάλυση των στοιχείων που συλλέγονται βάσει ερωτηματολογίου. Τα συμπεράσματα που θα εξαχθούν από την οικονομετρική ανάλυση αναμένεται να συμβάλουν ουσιαστικά στη διαμόρφωση πολιτικής για τη βελτίωση της ποιότητας και την περαιτέρω ανάπτυξη του Κυπριακού τουριστικού προϊόντος.

Η Μονάδα Οικονομικών Ερευνών (ΜΟΕ) του Πανεπιστημίου Κύπρου είναι ένας ανεξάρτητος, μη κερδοσκοπικός οργανισμός με στόχο την προαγωγή της επιστημονικής γνώσης στα οικονομικά, κυρίως σε θέματα που ενδιαφέρουν την Κύπρο.

**ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ:**

Καθ. Πάνος Πασιαρδής, τηλ. 22892429, p.pashardes@ucy.ac.cy

**ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΕΡΕΥΝΑΣ:**

Δημόσιος Τομέας / Νοικοκυριά:

Σωτηρούλα Χατζησπύρου, τηλ. 22892456, s.hajispyrou@ucy.ac.cy

Επιχειρήσεις / Μακροοικονομικό Μοντέλο:

Νικολέττα Πασιουρτίδου, τηλ. 22892452, n.pashourtidou@ucy.ac.cy

**ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ**

Άντζελα Σιεκέρσαββα, τηλ. 22892429, adangela@ucy.ac.cy

Οι απόψεις που εκφράζονται στα 'Σχόλια Οικονομικής Πολιτικής' είναι των συγγραφέων και δεν αντιπροσωπεύουν αναγκαστικά τη ΜΟΕ, που είναι ένας ανεξάρτητος οργανισμός με μοναδικό στόχο την προαγωγή της επιστημονικής γνώσης στα οικονομικά. Η αναδημοσίευση, αναπαραγωγή ή μετάδοση από οποιοδήποτε οπτικοακουστικό μέσο όλου ή μέρους του Σχολίου πρέπει να γίνεται με αναφορά στο παρόν άρθρο και στους συγγραφείς του.

Μονάδα Οικονομικών Ερευνών, Πανεπιστήμιο Κύπρου, Τ.Θ. 20537, 1678 Λευκωσία, ΚΥΠΡΟΣ

Τηλέφωνο: 22892429, Τηλεομοιότυπο: 22892426, Ιστοσελίδα: [www.erc.ucy.ac.cy](http://www.erc.ucy.ac.cy), Ηλεκτρονική διεύθυνση: [erc@ucy.ac.cy](mailto:erc@ucy.ac.cy)