



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»

Συγκριτική ανάλυση ικανοποίησης στον τουρισμό υπαίθρου – Η περίπτωση των πεζοπορικών διαδρομών στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα

Διπλωματική Εργασία

που υποβλήθηκε στην σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης ως μέρος των απαιτήσεων για απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στην Οργάνωση και Διοίκηση

Φοιτήτρια: Καλαϊτζάκη Άννα Μαρία

Επιβλέπων: κ. Γρηγορούδης Ευάγγελος, Καθηγητής

Χανιά

Σεπτέμβριος 2021

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:

- Καθηγητής Ε. Γρηγορούδης.....(Επιβλέπων)
- Καθηγητής Ν. Ματσατσίνης.....(Μέλος)
- Αναπληρωτής Καθηγητής Σ. Τσαφάρáκης....(Μέλος)

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας αυτό το ταξίδι στο χώρο της γνώσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνεισέφεραν στην εκπόνηση της μεταπτυχιακής μου διατριβής, βοηθώντας όχι μόνο με τις γνώσεις τους αλλά και με την ψυχολογική τους υποστήριξη.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Ευάγγελο Γρηγορούδη για την επιστημονική και εμπειρική του καθοδήγηση, τις υποδείξεις του, την επιμονή και υπομονή του και τη συνεχή υποστήριξη του μέχρι το τέλος της διαδικασίας. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω και όλους τους διδάσκοντες και καθηγητές του τμήματός μου για τις γνώσεις και τα εφόδια που μου προσέφεραν κατά την διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την οικογένειά μου για την συνεχή συμπαράσταση της σε όλη αυτή την προσπάθεια.

**Στην γιαγιά μου Άννα,
η διαδρομή της οποίας, φωτίζει και εμπνέει την δική μου διαδρομή**

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	9
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	16
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	17
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ.....	20
1.1 Στοιχεία και τάσεις του σύγχρονου τουρισμού.....	20
1.2 Η ελληνική τουριστική ανάπτυξη	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ- Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΠΑΙΘΡΟΥ	28
2.1 Η βιωσιμότητα των τουριστικών προορισμών	28
2.2 Ορισμός και κατηγορίες του τουρισμού υπαίθρου	31
2.3 Ανάπτυξη του τουρισμού υπαίθρου	34
2.3.1 Τουρισμός υπαίθρου στην Ευρώπη	34
2.3.2 Τουρισμός υπαίθρου στην Ελλάδα.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΕΖΟΠΟΡΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	43
3.1 Εισαγωγικά στοιχεία.....	43
3.2 Οφέλη	44
3.3 Σχεδιασμός και διαχείριση πεζοπορικών διαδρομών.....	45
3.4 Πεζοπορικές διαδρομές στην Ελλάδα	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ	53
4.1 Η έννοια της ικανοποίησης των τουριστών	53
4.2 Η μέτρηση της ικανοποίησης των τουριστών.....	55
ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	60

5.1 Σκοπός και στόχοι έρευνας.....	60
5.2 Μεθοδολογία.....	60
5.2.1 Μέσο συλλογής δεδομένων	60
5.2.2 Ομάδα στόχος.....	60
5.2.3 Πιλοτική έρευνα	61
5.2.3 Διεξαγωγή έρευνας.....	61
5.3 Η πολυκριτήρια μέθοδος MUSA	61
5.3.1 Σκοπός και βασικά χαρακτηριστικά της μεθόδου	61
5.3.2 Μεθοδολογικό πλαίσιο	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	66
6.1 Στατιστική ανάλυση δημογραφικών στοιχείων	66
6.1.1 Φύλο.....	66
6.1.2 Ηλικιακή Ομάδα.....	68
6.1.3 Επαγγελματική κατάσταση	69
6.1.4 Συχνότητα συμμετοχής σε πεζοπορικές διαδρομές.....	70
6.1.5 Συνδυασμός άλλων δραστηριοτήτων με μια πεζοπορία.....	72
6.2 Στατιστική απεικόνιση με την μέθοδο MUSA	74
6.2.1 Στατιστική απεικόνιση συνολικής ικανοποίησης.....	74
6.2.2 Στατιστική απεικόνιση κριτηρίων	75
6.2.2.1 Κριτήριο πεζοπορική διαδρομή.....	75
6.2.2.2 Κριτήριο οδηγοί διαδρομών.....	77
6.2.2.3 Κριτήριο ασφάλεια	78
6.2.2.4 Κριτήριο οργάνωση	80
6.2.2.5 Κριτήριο κόστος	81
6.2.3 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή.....	83

6.2.3.1 Υποκριτήριο ‘μέγεθος μονοπατιού’	83
6.2.3.2 Υποκριτήριο ‘φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος’	84
6.2.3.3 Υποκριτήριο ‘χώροι ανάπαυσης μονοπατιού’	86
6.2.3.4 Υποκριτήριο ‘σήμανση μονοπατιού’	87
6.2.3.5 Υποκριτήριο ‘συντήρηση μονοπατιού’	89
6.2.3.6 Υποκριτήριο ‘πεζοπορικοί χάρτες’	90
6.2.4 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου οδηγού διαδρομών	92
6.2.4.1 Υποκριτήριο ‘εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών’	92
6.2.4.2 Υποκριτήριο ‘ευγένεια οδηγών’	93
6.2.4.3 Υποκριτήριο ‘ενημέρωση από τους οδηγούς’	95
6.2.4 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου ασφάλεια	96
6.2.4.1 Υποκριτήριο ‘αίσθηση ασφάλειας’	96
6.2.4.2 Υποκριτήριο ‘τήρηση κανόνων ασφαλείας’	97
6.2.5 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου οργάνωση	99
6.2.5.1 Υποκριτήριο ‘σχεδιασμός πεζοπορίας’	99
6.2.5.2 Υποκριτήριο ‘τήρηση προγράμματος’	100
6.2.6 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου κόστος	102
6.2.6.1 Υποκριτήριο ‘κόστος συμμετοχής’	102
6.2.6.2 Υποκριτήριο ‘κόστος αναγκαίου εξοπλισμού’	104
6.3 Αποτελέσματα ανάλυσης ικανοποίησης	105
6.3.1 Βάρη και δείκτες κριτηρίων και υποκριτηρίων	105
6.3.1.1 Βάρη και δείκτες για τα κριτήρια	105
6.3.1.2 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή	109
6.3.1.3 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οδηγού διαδρομών	111

6.3.1.4 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια	114
6.3.1.5 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οργάνωση	117
6.3.1.6 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου κόστος	119
6.4 Διαγράμματα δράσης	122
6.4.1 Ολικό διάγραμμα δράσης	122
6.4.2 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή	124
6.4.3 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών	126
6.4.4 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ασφάλεια	128
6.4.5 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οργάνωση	130
6.4.6 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο κόστος	131
6.5 Διαγράμματα βελτίωσης	133
6.5.1 Ολικό διάγραμμα βελτίωσης	133
6.5.2 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή	135
6.5.3 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών	137
6.5.4 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ασφάλεια	139
6.5.5 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οργάνωση	140
6.5.6 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο κόστος	142
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	144
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	148
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	156

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1 Χάρτης διεθνών τουριστικών αφίξεων (εκατομμύρια) και τουριστικών εσόδων (δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ) (UNWTO 2019).....	20
Σχήμα 1.2 Εισερχόμενος τουρισμός ΕΕ (World Tourism Organization)	22
Σχήμα 1.3 Συνολική συμβολή ταξιδιών και τουρισμού στο ΑΕΠ στην Ελλάδα από το 2012 έως το 2028 (σε δισεκατομμύρια ευρώ) (Statista, 2020).....	25
Σχήμα 1.4 Διεθνής τουρισμός, αριθμός αφίξεων – Ελλάδα (World Bank, 2019).....	26
Σχήμα 2.1 Κατανομή ανά κράτος μέλος της κοινοτικής στήριξης για την αγροτική ανάπτυξη από το 2007 έως το 2013 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2013)	37
Σχήμα 2.2 Εξέλιξη του αριθμού των διανυκτερεύσεων σε τουριστικά καταλύματα στις αγροτικές περιοχές 2012-2015 (Eurostat)	38
Σχήμα 2.3 Διαφορετικές δραστηριότητες του Τουρισμού Υπαίθρου οι οποίες σχετίζονται με αντίστοιχη επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική απασχόληση (Νταλής κ.ά., 2008)	40
Σχήμα 3.1 Εθνικά μονοπάτια.....	50
Σχήμα 4.1 Τα 3 επίπεδα ικανοποίησης του Kano (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005)	59
Σχήμα 5.1 Σύνθεση προτιμήσεων των πελατών (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005)	62
Σχήμα 5.2 Μεταβλητές της μεθόδου MUSA (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005).....	63
Σχήμα 6.1 Ποσοστά για την μεταβλητή Φύλο στις ηπειρωτικές διαδρομές.....	67
Σχήμα 6.2 Ποσοστά για την μεταβλητή Φύλο στις νησιωτικές διαδρομές.....	67
Σχήμα 6.3 Ποσοστά για την μεταβλητή Ηλικία στις ηπειρωτικές διαδρομές.....	68
Σχήμα 6.4 Ποσοστά για την μεταβλητή Ηλικία στις νησιωτικές διαδρομές	69
Σχήμα 6.5 Ποσοστά για την μεταβλητή Επαγγελματική κατάσταση στις ηπειρωτικές διαδρομές	70

Σχήμα 6.6 Ποσοστά για την μεταβλητή Επαγγελματική κατάσταση στις νησιωτικές διαδρομές	70
Σχήμα 6.7 Ποσοστά για την μεταβλητή Συχνότητα συμμετοχής στις ηπειρωτικές διαδρομές	71
Σχήμα 6.8 Ποσοστά για την μεταβλητή Συχνότητα συμμετοχής στις νησιωτικές διαδρομές	72
Σχήμα 6.9 Ποσοστά για την μεταβλητή Άλλες δραστηριότητες σε μια πεζοπορική διαδρομή στις ηπειρωτικές διαδρομές	73
Σχήμα 6.10 Ποσοστά για την μεταβλητή Άλλες δραστηριότητες σε μια πεζοπορική διαδρομή στις νησιωτικές διαδρομές	73
Σχήμα 6.11 Στατιστική απεικόνιση συνολικής ικανοποίησης για τις ηπειρωτικές διαδρομές	74
Σχήμα 6.12 Στατιστική απεικόνιση συνολικής ικανοποίησης για τις νησιωτικές διαδρομές	75
Σχήμα 6.13 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'πεζοπορική διαδρομή' για τις ηπειρωτικές διαδρομές	76
Σχήμα 6.14 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'πεζοπορική διαδρομή' για τις νησιωτικές διαδρομές	76
Σχήμα 6.15 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οδηγοί διαδρομών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές	77
Σχήμα 6.16 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οδηγοί διαδρομών' για τις νησιωτικές διαδρομές	78
Σχήμα 6.17 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'ασφάλεια' για τις ηπειρωτικές διαδρομές ...	79
Σχήμα 6.18 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'ασφάλεια' για τις νησιωτικές διαδρομές	79
Σχήμα 6.19 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οργάνωση' για τις ηπειρωτικές διαδρομές ..	80
Σχήμα 6.20 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οργάνωση' για τις νησιωτικές διαδρομές	81
Σχήμα 6.21 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'κόστος' για τις ηπειρωτικές διαδρομές	82
Σχήμα 6.22 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'κόστος' για τις νησιωτικές διαδρομές	82
Σχήμα 6.23 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'μέγεθος μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές	83

Σχήμα 6.24 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'μέγεθος μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	84
Σχήμα 6.25 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	85
Σχήμα 6.26 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	85
Σχήμα 6.27 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'χώροι ανάπαυσης μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	86
Σχήμα 6.28 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'χώροι ανάπαυσης μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	87
Σχήμα 6.29 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σήμανση μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	88
Σχήμα 6.30 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σήμανση μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	88
Σχήμα 6.31 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'συντήρηση μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	89
Σχήμα 6.32 Συχνότητα απαντήσεων το υποκριτηρίου 'συντήρηση μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	90
Σχήμα 6.33 Συχνότητα απαντήσεων το υποκριτηρίου 'πεζοπορικοί χάρτες' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	91
Σχήμα 6.34 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'πεζοπορικοί χάρτες' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	91
Σχήμα 6.35 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	92
Σχήμα 6.36 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	93

Σχήμα 6.37 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ευγένεια οδηγών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	94
Σχήμα 6.38 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ευγένεια οδηγών' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	94
Σχήμα 6.39 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ενημέρωση από τους οδηγούς' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	95
Σχήμα 6.40 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ενημέρωση από τους οδηγούς' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	96
Σχήμα 6.41 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'αίσθηση ασφάλειας' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	97
Σχήμα 6.42 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'αίσθηση ασφάλειας' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	97
Σχήμα 6.43 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση κανόνων ασφαλείας' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	98
Σχήμα 6.44 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση κανόνων ασφαλείας' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	99
Σχήμα 6.45 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σχεδιασμός πεζοπορίας' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	100
Σχήμα 6.46 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σχεδιασμός πεζοπορίας' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	100
Σχήμα 6.47 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση προγράμματος' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	101
Σχήμα 6.48 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση προγράμματος' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	102
Σχήμα 6.49 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος συμμετοχής' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	103

Σχήμα 6.50 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος συμμετοχής' για τις νησιώτικες διαδρομές.....	103
Σχήμα 6.51 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος αναγκαίου εξοπλισμού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	104
Σχήμα 6.52 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος αναγκαίου εξοπλισμού' για τις νησιωτικές διαδρομές.....	105
Σχήμα 6.53 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των κριτηρίων για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	106
Σχήμα 6.54 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των κριτηρίων για τις νησιωτικές διαδρομές	107
Σχήμα 6.55 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή για τις ηπειρωτικές διαδρομές	110
Σχήμα 6.56 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή για τις νησιωτικές διαδρομές.....	111
Σχήμα 6.57 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οδηγοί διαδρομών για τις ηπειρωτικές διαδρομές	113
Σχήμα 6.58 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οδηγοί διαδρομών για τις νησιωτικές διαδρομές.....	114
Σχήμα 6.59 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	116
Σχήμα 6.60 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια για τις νησιωτικές διαδρομές	117
Σχήμα 6.61 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οργάνωση για τις ηπειρωτικές διαδρομές	118
Σχήμα 6.62 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οργάνωση για τις νησιωτικές διαδρομές	119

Σχήμα 6.63 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	121
Σχήμα 6.64 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου κόστος για τις νησιωτικές διαδρομές	122
Σχήμα 6.65 Ολικό διάγραμμα δράσης για τις ηπειρωτικές διαδρομές	123
Σχήμα 6.66 Ολικό διάγραμμα δράσης για τις νησιωτικές διαδρομές.....	124
Σχήμα 6.67 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	125
Σχήμα 6.68 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις νησιωτικές διαδρομές.....	1256
Σχήμα 6.69 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις ηπειρωτικές διαδρομές	127
Σχήμα 6.70 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις νησιωτικές διαδρομές	128
Σχήμα 6.71 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	129
Σχήμα 6.72 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις νησιωτικές διαδρομές	129
Σχήμα 6.73 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οργάνωση για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	130
Σχήμα 6.74 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οργάνωση για τις νησιωτικές διαδρομές	131
Σχήμα 6.75 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	132
Σχήμα 6.76 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο κόστος για τις νησιωτικές διαδρομές	133
Σχήμα 6.77 Ολικό διάγραμμα βελτίωσης για τις ηπειρωτικές διαδρομές	134
Σχήμα 6.78 Ολικό διάγραμμα βελτίωσης για τις νησιωτικές διαδρομές.....	135
Σχήμα 6.79 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	1376

Σχήμα 6.80 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις νησιωτικές διαδρομές.....	137
Σχήμα 6.81 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	138
Σχήμα 6.82 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις νησιωτικές διαδρομές.....	138
Σχήμα 6.83 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις ηπειρωτικές διαδρομές...	139
Σχήμα 6.84 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις νησιωτικές διαδρομές.....	140
Σχήμα 6.85 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οργάνωση για τις ηπειρωτικές διαδρομές..	141
Σχήμα 6.86 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οργάνωση για τις νησιωτικές διαδρομές....	141
Σχήμα 6.87 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	142
Σχήμα 6.88 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές.....	1423

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο τουρισμός υπαίθρου περιλαμβάνει 6 ειδικές τουριστικές μορφές, τον αγροτουρισμό, τον οινοτουρισμό, τον οικοτουρισμό-πράσινο τουρισμό, τις περιηγητικές διαδρομές-πεζοπορία, τον γεωτουρισμό και τον αλιευτικό τουρισμό, που ομαδοποιούνται με γνώμονα την παροχή διακοπών με αυθεντικές εμπειρίες στους επισκέπτες-τουρίστες, την επαφή με τη φύση και τις δραστηριότητες στην ύπαιθρο. Απευθύνεται σε όσους επιθυμούν να επωφεληθούν από το φυσικό και πολιτισμικό δυναμικό των αγροτικών περιοχών και των ιδιαιτεροτήτων τους, με σκοπό να βιώσουν μια πιο αυθεντική τουριστική εμπειρία. Ο βιώσιμος τουρισμός που επικεντρώνεται στην ύπαιθρο αναγνωρίζεται ως εργαλείο ενίσχυσης των παραδοσιακών βιομηχανιών και δημιουργίας εισοδήματος σε αγροτικές και απομονωμένες περιοχές. Στοχεύει επίσης, στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον και στην πολιτισμική κληρονομιά, στη βελτιστοποίηση της ικανοποίησης των επισκεπτών και στη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης οικονομικής ανάπτυξης του εκάστοτε προορισμού.

Στο πλαίσιο του τουρισμού υπαίθρου, ο πεζοπορικός τουρισμός αποτελεί τα τελευταία χρόνια έναν από τους πιο δημοφιλείς τρόπους για να γνωρίσουν οι επισκέπτες-τουρίστες έναν προορισμό, καθώς τους επιτρέπει να έρθουν σε επαφή με τους ντόπιους, τη φύση και τον πολιτισμό. Αντιμετωπίζει επίσης την αυξανόμενη ζήτηση των τουριστών για υπαίθριες δραστηριότητες και δύναται να αναπτυχθεί οπουδήποτε ως βιώσιμη προσφορά τουρισμού με σχετικά μικρή επένδυση, επιφέροντας κοινωνικά και οικονομικά οφέλη στους κατοίκους και τις κοινότητες. Στην προσπάθεια σχεδιασμού και προώθησης πεζοπορικών διαδρομών, είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη το πώς βιώνουν οι επισκέπτες την εμπειρία και την ικανοποίησή τους από αυτήν. Για τον λόγο αυτό, σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει την ικανοποίηση μελών και επισκεπτών ορειβατικών συλλόγων στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα από τις πεζοπορικές διαδρομές. Η έρευνα ακολούθησε την ποσοτική προσέγγιση και διεξήχθη με τη χρήση ερωτηματολογίων σε δείγμα 268 συμμετεχόντων από 2 ορειβατικούς συλλόγους στην Κρήτη και 2 στην ηπειρωτική Ελλάδα. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε η πολυκριτήρια μέθοδος MUSA – Multicriteria Satisfaction Analysis.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους οικονομικούς τομείς σε παγκόσμιο επίπεδο, με σημαντικά οφέλη στην οικονομία, την ανάπτυξη και την απασχόληση, τόσο των αναπτυγμένων όσο και των αναπτυσσόμενων χωρών. Εκτός από τα οφέλη που προσφέρει ο τουριστικός κλάδος, παρατηρούνται τα τελευταία χρόνια και οι αρνητικές επιπτώσεις του μαζικού τουρισμού, με αποτέλεσμα την υιοθέτηση και προώθηση εναλλακτικών τουριστικών μορφών και πρότυπων, που επιδιώκουν να συγχρονίσουν τον τουρισμό με τη διατήρηση του τοπικού πολιτισμού και της φύσης. Στο πλαίσιο αυτό, ο τουρισμός υπαίθρου αποτελεί μια ειδική μορφή τουρισμού, με βασικό στόχο την επαφή του επισκέπτη - τουρίστα με τη φύση και τις δραστηριότητες που δύναται να αναπτυχθούν, ενισχύοντας οικονομικά και κοινωνικά την ύπαιθρο, χωρίς να αλλοιώνει το περιβάλλον και τα ιδιαίτερα πολιτισμικά στοιχεία του κάθε τόπου.

Ως υποκατηγορία του τουρισμού υπαίθρου, ο πεζοπορικός τουρισμός θεωρείται μια τουριστική δραστηριότητα, που συνδυάζει τον οικοτουρισμό, τον πολιτισμικό τουρισμό και τον τουρισμό περιπέτειας (Mu & Nepal, 2016). Περιλαμβάνει επίσης, μια γκάμα ελκυστικών τουριστικών προϊόντων, όπως οι αισθητικές απολαύσεις, η επαφή με τη φύση, η εκπαίδευση, η υγεία, η περιπέτεια, η χαλάρωση και η πνευματικότητα (Kastenholz & Rodrigues, 2007). Από την άποψη των τουριστικών προορισμών, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη μονοπατιών πεζοπορίας είναι επιτακτική, διότι συμβάλλει στην επέκταση της ποικιλίας των τουριστικών αξιοθέατων του προορισμού και προωθεί τον αυθεντικό πολιτισμό και τη φυσική ομορφιά του (Wolf et al., 2017).

Για την ενίσχυση του πεζοπορικού τουρισμού στην Ελλάδα, είναι απαραίτητο να μελετηθεί η ικανοποίηση που σχετίζεται, τόσο με το ίδιο το τουριστικό προϊόν της πεζοπορίας όσο και με τις υπηρεσίες που παρέχονται στις πεζοπορικές διαδρομές. Η ικανοποίηση των τουριστών έχει προσελκύσει μεγάλη προσοχή τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα τα τελευταία χρόνια, με την εμπειρία των επισκεπτών στους τουριστικούς προορισμούς να έχει καταστεί κεντρικό ζήτημα στην κατανόηση της ικανοποίησής τους. Αναφορικά με την ικανοποίηση των τουριστών πεζοπορίας, οι Chhetri et al. (2005) αναφέρουν ότι, πολλές μελέτες έχουν θεωρήσει την ικανοποίηση ως μια γνωστική διαδικασία που οδηγεί σε μια συναισθηματική κατάσταση. Μια ευχάριστη, χαλαρωτική και συναρπαστική εμπειρία που

δημιουργείται σε μια πεζοπορική διαδρομή είναι πιο πιθανό να οδηγήσει στην ικανοποίηση των επισκεπτών, ενώ αντίθετα, τα συναισθήματα της πλήξης και της απογοήτευσης οδηγούν σε χαμηλότερη ικανοποίηση. Οι Oh et al. (2019) υποστηρίζουν επίσης, ότι τουριστικοί προορισμοί περιλαμβάνουν μια σειρά ποσοτικοποιήσιμων χαρακτηριστικών, τα οποία μπορούν να αξιολογηθούν και να μετρηθούν βάσει δεδομένων κριτηρίων για να εξακριβωθεί η συνολική ικανοποίηση των επισκεπτών. Εάν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ικανοποιούν τις ανάγκες των επισκεπτών, τότε κάνουμε λόγο για μια θετική εμπειρία.

Λαμβάνοντας υπόψη μας τη σημαντικότητα των ερευνών ικανοποίησης των τουριστών, αλλά και το υφιστάμενο ερευνητικό κενό στον πεζοπορικό τουρισμό, σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει την ικανοποίηση μελών και επισκεπτών ορειβατικών συλλόγων στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα από τις πεζοπορικές διαδρομές. Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα έρευνα αποτελεί μια συγκριτική ανάλυση ικανοποίησης των συμμετεχόντων σε τέσσερεις πεζοπορικές διαδρομές: «Ανώπολη Σφακίων-Λουτρό» (Νομός Χανίων), «Γιούχτας» (Νομός Ηρακλείου), «Λειβαδίτης (χωριό) –Καταρράκτης» (Νομός Ξάνθης) και «Ο Δρόμος του Νερού» (Μονοπάτι Καβάλα – Παλιά Καβάλα).

Η δομή της εργασίας διαμορφώνεται ως εξής:

Το πρώτο μέρος της εργασίας αποτελεί το θεωρητικό κομμάτι και περιλαμβάνει τέσσερα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο προσεγγίζεται θεωρητικά το φαινόμενο του τουρισμού και ειδικότερα η ανάπτυξη, τα μεγέθη του και οι σύγχρονες τάσεις που τον χαρακτηρίζουν. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ελληνική τουριστική ανάπτυξη, η οποία μέχρι και το 2019 παρουσίασε ανοδική πορεία. Το δεύτερο κεφάλαιο μελετάει τον τουρισμό υπαίθρου στο πλαίσιο της βιώσιμης στρατηγικής τουριστικής ανάπτυξης. Αναλυτικότερα, το κεφάλαιο περιλαμβάνει ενότητες αναφορικά με τη βιωσιμότητα των τουριστικών προορισμών, τον ορισμό και τις κατηγορίες του τουρισμού υπαίθρου, καθώς και την ανάπτυξη σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Το τρίτο κεφάλαιο της εργασίας αφορά στην ανάπτυξη του πεζοπορικού τουρισμού και πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει, τα βασικά του χαρακτηριστικά, τα οφέλη του και στοιχεία για τον σχεδιασμό του. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της τουριστικής ικανοποίησης, πλαισιωμένη από βασικές προσεγγίσεις και θεωρίες της ικανοποίησης των πελατών. Παράλληλα, συνοπτική αναφορά γίνεται στην αξιολόγηση και μέτρηση της ικανοποίησης, καθώς και σε βασικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις εκτίμησής.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας, το εμπειρικό περιέχει δυο βασικά κεφάλαια. Το πέμπτο κεφάλαιο αποτελεί τον σχεδιασμό της έρευνας και περιλαμβάνει τον σκοπό της έρευνας, το μεθοδολογικό πλαίσιο και την παρουσίαση της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA, η οποία και χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας. Η εργασία κλείνει με το έβδομο κεφάλαιο, όπου εξάγονται τα τελικά συμπεράσματα της εργασίας, καθώς και οι περιορισμοί και οι επεκτάσεις της έρευνας.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

1.1 Στοιχεία και τάσεις του σύγχρονου τουρισμού

Τις τελευταίες δεκαετίες, ο τουρισμός γνώρισε συνεχή ανάπτυξη και αυξημένη διαφοροποίηση, αποτελώντας έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους οικονομικούς τομείς στον κόσμο. Καθοδηγούμενες από μια σχετικά ισχυρή παγκόσμια οικονομία, μια αναπτυσσόμενη μεσαία τάξη στις αναδυόμενες οικονομίες, τις τεχνολογικές εξελίξεις, τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα, το προσιτό κόστος ταξιδιού και τη διευκόλυνση των θεωρήσεων, οι διεθνείς αφίξεις τουριστών αυξήθηκαν κατά 5% το 2018 και έφτασαν τα 1,4 δισεκατομμύρια. Ταυτόχρονα, τα έσοδα από τον τουρισμό αυξήθηκαν σε 1,7 τρισεκατομμύρια δολάρια, γεγονός που καθιστά τον κλάδο του τουρισμού μια πραγματική παγκόσμια δύναμη για την οικονομική ανάπτυξη, οδηγώντας στη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας και χρησιμεύοντας ως καταλύτης για την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα (UNWTO, 2019).



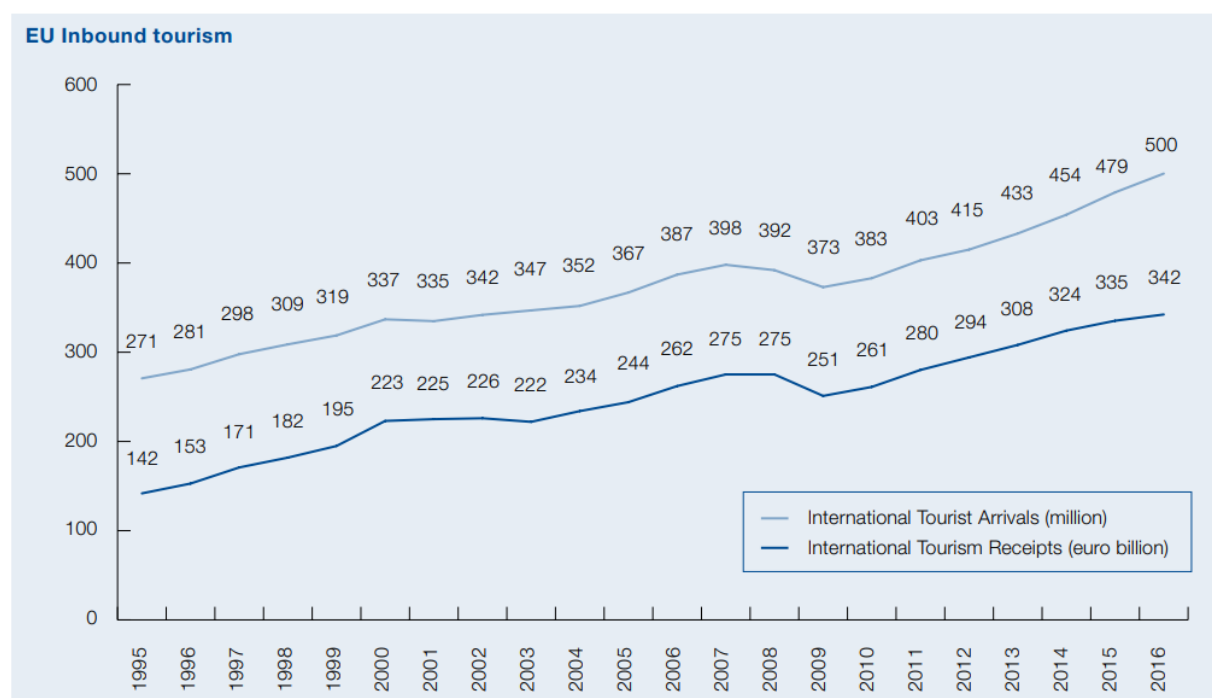
Σχήμα 1.1 Χάρτης διεθνών τουριστικών αφίξεων (εκατομμύρια) και τουριστικών εσόδων (δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ) (UNWTO 2019)

Κατά μέσο όρο, ο τουριστικός τομέας συνεισφέρει άμεσα 4,4% του ΑΕΠ, 6,9% της απασχόλησης και 21,5% των υπηρεσιών εξαγωγών στις χώρες του ΟΟΣΑ. Έχει ζωτική οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική σημασία και προσφέρει πραγματικές προοπτικές για αειφόρο και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη. Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών ξεπέρασαν το 1,5 δισεκατομμύριο παγκοσμίως το 2019 για πρώτη φορά, αντιπροσωπεύοντας αύξηση 3,8% από έτος σε έτος. Σημαντικό είναι να αναφερθεί επίσης, ότι ο εγχώριος τουρισμός είναι ο ακρογωνιαίος λίθος του τουριστικού τομέα στην πλειονότητα των χωρών του ΟΟΣΑ, με τα άτομα που ταξιδεύουν εντός της χώρας τους να αντιπροσωπεύουν το 75% των τουριστικών δαπανών. Ενώ βραχυπρόθεσμα η εικόνα για τον τουρισμό είναι μικτή, κυρίως λόγω της αβέβαιης οικονομικής προοπτικής και των εξωτερικών σοκ, όπως κρίσεις υγείας και ακραία καιρικά φαινόμενα, ο μακροπρόθεσμος τουρισμός αναμένεται να συνεχίσει να αυξάνεται. Σε απάντηση, οι κυβερνήσεις προσαρμόζουν τις πολιτικές τους και εφαρμόζουν στρατηγικές έτσι ώστε οι τοπικές κοινότητες, οι μικρές τουριστικές επιχειρήσεις και οι λιγότερο ανεπτυγμένοι προορισμοί να μπορούν να μοιράζονται πλήρως τα οφέλη μιας δυναμικής τουριστικής οικονομίας (OECD, 2020).

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο η Έκθεση για τις τουριστικές τάσεις της ΕΕ (Απρίλιος 2018) αναφέρει ότι στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ο τουρισμός συνεισφέρει 10% στο ΑΕΠ και δημιουργεί θέσεις εργασίας για 26 εκατομμύρια άτομα - μέσω των άμεσων, έμμεσων και επαγόμενων επιπτώσεων του στην οικονομία - ιδίως για νέους, γυναίκες και άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο (UNWTO, 2018). Ο τουρισμός αντιπροσωπεύει το 9% της συνολικής απασχόλησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση και κατατάσσεται τέταρτος ως κατηγορία εξαγωγής. Η Νότια και Μεσογειακή Ευρώπη είναι η ομάδα χωρών με τις περισσότερες επισκέψεις τουριστών με 193 εκατομμύρια αφίξεις το 2016, ακολουθούμενη από τη Δυτική Ευρώπη (171 εκατομμύρια), τη Βόρεια Ευρώπη (66 εκατομμύρια) και την Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη (70 εκατομμύρια). Πέντε από τους δέκα κορυφαίους προορισμούς στον κόσμο βρίσκονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Γαλλία, Ισπανία, Ιταλία, Γερμανία και Ηνωμένο Βασίλειο (Andrésetal, 2019).

Η ΕΕ αντιπροσωπεύει το 40% των διεθνών τουριστικών αφίξεων και το 31% των διεθνών τουριστικών εσόδων παγκοσμίως. Ο χώρος Σένγκεν, που επιτρέπει στους ταξιδιώτες να κυκλοφορούν ελεύθερα σε 22 χώρες της ΕΕ και τέσσερις χώρες εκτός ΕΕ, ευνοεί σε μεγάλο βαθμό τον ενδοπεριφερειακό τουρισμό, ενώ το κοινό νόμισμα που μοιράζονται 19 από τα 28

κράτη μέλη αποτελεί επίσης σημαντική διευκόλυνση. Το 2016, οι χώρες της ΕΕ σημείωσαν μια σταθερή αύξηση 4% στις διεθνείς αφίξεις, αύξηση 21 εκατομμυρίων από το 2015. Οι συνολικές αφίξεις έφτασαν το μισό δισεκατομμύριο, αντιπροσωπεύοντας το 40% σε παγκόσμιο επίπεδο. Ήταν το έβδομο συνεχές έτος συνεχούς ανάπτυξης για τις 28 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μετά την παγκόσμια χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση του 2009 (UNWTO, 2018).



Σχήμα 1.2 Εισερχόμενος τουρισμός ΕΕ (World Tourism Organization)

Εν ολίγοις, ο τουρισμός βοηθά στην οικοδόμηση καλύτερων συνθηκών ζωής για εκατομμύρια άτομα και μετασχηματίζει ολόκληρες κοινότητες, καθώς τόσο οι αναδυόμενες όσο και οι προηγμένες οικονομίες ωφελούνται από την αύξηση του τουριστικού εισοδήματος. Για έβδομο συνεχές έτος, οι τουριστικές εξαγωγές αυξήθηκαν ταχύτερα από τις εξαγωγές εμπορευμάτων, μειώνοντας τα εμπορικά ελλείμματα σε πολλές χώρες. Σημαντικό είναι να αναφερθεί ωστόσο, ότι με μια τέτοια ανάπτυξη έρχεται περισσότερη ευθύνη για τη διασφάλιση αποτελεσματικής διαχείρισης των προορισμών και ελαχιστοποίηση τυχόν αρνητικών επιπτώσεων του τουρισμού. Δεδομένου ότι η ψηφιοποίηση, οι νέες τεχνολογίες, η καινοτομία, η μεγαλύτερη προσβασιμότητα και οι κοινωνικές αλλαγές αναμένεται να συνεχίσουν να διαμορφώνουν τον τουριστικό τομέα, είναι αναγκαίο, τόσο οι προορισμοί όσο και η βιομηχανία να προσαρμοστούν στις νέες τάσεις και τα σύγχρονα δεδομένα για να παραμείνουν

ανταγωνιστικοί, αναδεικνύοντας παράλληλα τον τουρισμό ως μέσο επίτευξης των στόχων αειφόρου ανάπτυξης και οικοδόμησης ενός καλύτερου μέλλοντος για όλους (UNWTO, 2019).

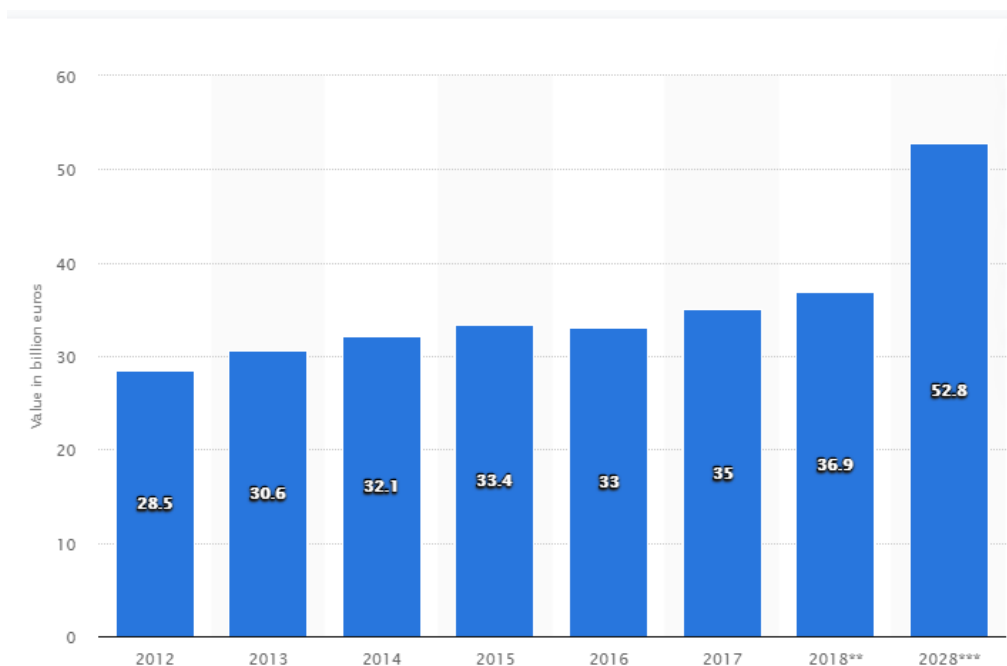
Το μέλλον της τουριστικής βιομηχανίας παραμένει κάτω από το σημάδι της εξέλιξης και της τεχνολογικής ανάπτυξης, αλλά και των πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης ή της ανάπτυξης νέων, λιγότερο μαζικών μορφών τουρισμού, που σηματοδοτούν έναν επαναπροσδιορισμό των εμπειριών που προσφέρονται στους τουρίστες. Υπάρχει μια πληθώρα ακαδημαϊκής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας αναφορικά με τις σύγχρονες και μελλοντικές τάσεις στον τουρισμό, που δείχνει ότι η τουριστική βιομηχανία επηρεάζεται και θα συνεχίσει να επηρεάζεται από κοινωνικές, οικονομικές, πολιτικές, περιβαλλοντικές και τεχνολογικές αλλαγές μεγάλης κλίμακας (Cooper et al., 2015). Ένας αυξανόμενος αριθμός τουριστών αναζητά νέους προορισμούς σε όλο τον κόσμο, δημιουργώντας έτσι μια τάση, όπου αναδυόμενοι τουριστικοί προορισμοί αναμένεται να ξεπεράσουν τις ανεπτυγμένες αγορές. Οι λεγόμενες μεγάλες τάσεις (mega trends) φέρνουν νέες και συχνά αόρατες προκλήσεις, απειλές και ευκαιρίες, οι επιπτώσεις των οποίων μπορεί να ποικίλλουν μεταξύ της οικονομίας στο σύνολό της και των επιμέρους τομέων. Παρόλο που δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι πώς αυτές οι επιρροές θα παρουσιαστούν στον τουρισμό, μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι η δομή της οικονομίας του τουρισμού θα εξελιχθεί σημαντικά από τώρα έως το 2040, καθώς (OECD, 2018):

- i. τα επίπεδα εισοδήματος και εκπαίδευσης αυξάνονται στις αναδυόμενες οικονομίες, ο παγκόσμιος πληθυσμός συνεχίζει να γερνάει και αναδύονται νέες ομάδες καταναλωτών,
- ii. η παγκόσμια οικονομία συνεχίζει να μετατοπίζεται προς τη χαμηλή περιεκτικότητα σε άνθρακα και την αποδοτικότητα πόρων,
- iii. οι νέες τεχνολογίες και οι πλατφόρμες peer-to-peer / shared use θα συνεχίσουν να δημιουργούν νέες τουριστικές αγορές και επιχειρηματικά μοντέλα και
- iv. η αναμενόμενη αύξηση του αριθμού των τουριστών, οι ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια, οι αλλαγές στις πολιτικές διευκόλυνσης των ταξιδιών, οι καινοτομίες στις μεταφορές, η υποδομή πρόσβασης και οι κανονισμοί των αεροπορικών ταξιδιών θα συνεχίσουν να επηρεάζουν την τουριστική κινητικότητα.

1.2 Η ελληνική τουριστική ανάπτυξη

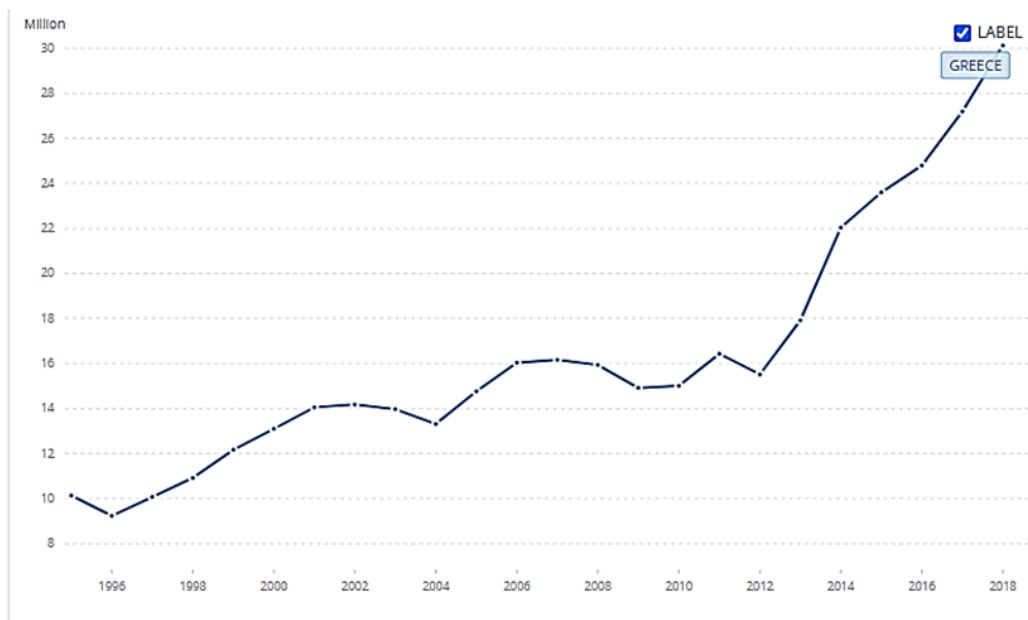
Η Ελλάδα έχει τη φήμη ενός από τους κύριους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο τις τελευταίες δεκαετίες και προσελκύει περισσότερους από 16 εκατομμύρια τουρίστες κάθε χρόνο. Ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή πλούτου, καθώς αντιπροσωπεύει το 18-20% του εθνικού ΑΕΠ. Η Ελλάδα αποτελεί πόλο έλξης για τους διεθνείς επισκέπτες, τόσο για την πλούσια και μακρά ιστορία της όσο και για τις υπέροχες ακτές και παραλίες της Μεσογείου (Bakogiannis et al., 2020). Επίσης, η Ελλάδα προωθεί τα μοναδικά της οικοσυστήματα. Από την παρατήρηση πουλιών έως την πεζοπορία στο βουνό, δραστηριότητες που μπορούν να συνδυαστούν με διακριτικά καταλύματα και μοναδικές εμπειρίες είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς για τον σημερινό ταξιδιώτη.

Οι αφίξεις στην Ελλάδα αυξήθηκαν 5% το 2016 φτάνοντας συνολικά τα 25 εκατομμύρια. Η ανάπτυξη κορυφώθηκε προς το τέλος του έτους, ανακάμπτοντας από τη μείωση των αφίξεων κατά το πρώτο μέρος του έτους λόγω της προσφυγικής κρίσης (UNWTO, 2018). Το 2017 ήταν ένα έτος ρεκόρ για τον τουρισμό στην Ελλάδα από την άποψη των αφίξεων, ενώ η άμεση συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ αυξήθηκε από 5% το 2010 σε 8% το 2017 (14,3 δισ. ευρώ). Ο τομέας απασχολούσε άμεσα 381.800 άτομα το 2018, αντιπροσωπεύοντας το 10,0% της συνολικής απασχόλησης στη χώρα. Ο τουρισμός είναι πρωταθλητής εξαγωγών στην ελληνική οικονομία. Οι εξαγωγές ταξιδιών αντιπροσώπευαν το 43,3% των συνολικών εξαγωγών υπηρεσιών το 2018 (OECD, 2020). Οι χώρες της ΕΕ-28 είναι η κύρια πηγή τουριστών για την Ελλάδα, αντιπροσωπεύοντας το 68% του συνόλου και παρουσιάζοντας αύξηση 40% μεταξύ 2014 και 2017, όπως φαίνεται και στο σχήμα 1.3 παρακάτω. Τέσσερις χώρες (Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιταλία και Γαλλία) αντιπροσωπεύουν το 35% όλων των αφίξεων στην Ελλάδα και πέντε προορισμοί (Κρήτη, Νότιο Αιγαίο, Κεντρική Μακεδονία, Ιόνια Νησιά και Αττική) δέχονται το 87% όλων των εισερχόμενων τουριστών. Οι τουρίστες από την Ισπανία, την Αυστραλία και την Αλβανία έχουν αυξήσει τη διάρκεια της διαμονής τους στη χώρα μας. Ωστόσο, οι κορυφαίες χώρες όσον αφορά τη διάρκεια της διαμονής είναι μη ευρωπαϊκές (Αυστραλία, ΗΠΑ, Ρωσία) κυρίως λόγω της μεγάλης απόστασης του ταξιδιού (PwC, 2018).



Σχήμα 1.3 Συνολική συμβολή ταξιδιών και τουρισμού στο ΑΕΠ στην Ελλάδα από το 2012 έως το 2028 (σε δισεκατομμύρια ευρώ) (Statista, 2020)

Το 2018, ο εισερχόμενος τουρισμός στην Ελλάδα έφτασε στο υψηλότερο ποσοστό όλων των εποχών με ρεκόρ 33,1 εκατομμυρίων διεθνών τουριστικών αφίξεων, αύξηση 9,7% σε σχέση με το 2017. Οι τουρίστες από άλλες χώρες της ΕΕ αντιπροσώπευαν σχεδόν τα δύο τρίτα των συνολικών επισκέψεων, αύξηση 15,1 % σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Οι αγορές όγκου της Γερμανίας (+ 18,2%) και της Γαλλίας (+ 7,3%) αυξήθηκαν σημαντικά, σημειώνοντας συνολικά 4,4 εκατομμύρια και 1,5 εκατομμύρια επισκέψεις αντίστοιχα, όπως και οι αφίξεις από τις Ηνωμένες Πολιτείες που έφτασαν τα 1,1 εκατομμύρια, αντιπροσωπεύοντας ετήσια αύξηση 26,9%. Οι διανυκτερεύσεις αυξήθηκαν κατά 8,1% σε σύγκριση με το 2017, φτάνοντας τα 230,7 εκατομμύρια. Επιπλέον, οι εγχώριοι τουρίστες πραγματοποίησαν 5,7 εκατομμύρια ταξίδια το 2018, αύξηση 3,6% σε σχέση με το 2017. Μόνο το 4,7% των εσωτερικών ταξιδιών πραγματοποιήθηκαν για επαγγελματικούς σκοπούς το 2017, με τη συντριπτική πλειοψηφία να προσανατολίζεται στον ελεύθερο χρόνο(OECD, 2020).



Σχήμα 1.4 Διεθνής τουρισμός, αριθμός αφίξεων – Ελλάδα (World Bank, 2019)

Η τουριστική στρατηγική της Ελλάδας στοχεύει στην προβολή της χώρας ως παγκόσμιου και ελκυστικού προορισμού όλο το χρόνο, προσφέροντας μοναδικές και αυθεντικές ταξιδιωτικές εμπειρίες. Ο τουρισμός βρίσκεται στο επίκεντρο της κυβερνητικής πολιτικής για την εθνική ανάπτυξη, την καινοτομία και το άνοιγμα της χώρας στο εξωτερικό. Οι κύριες προτεραιότητες για την εθνική πολιτική τουρισμού είναι η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, της ποιότητας, της αυθεντικότητας, της ανθεκτικότητας και της βιωσιμότητας του τουριστικού προϊόντος και η ενίσχυση των επενδύσεων σε καταλύματα υψηλής ποιότητας και σε άλλες τουριστικές δραστηριότητες με χαμηλό περιβαλλοντικό αποτύπωμα άνθρακα. Λαμβάνει επίσης υπόψη τους στόχους αειφόρου ανάπτυξης του ΟΗΕ. Αναλυτικότερα, οι πέντε άξονες του Εθνικού Στρατηγικού Σχεδίου Τουρισμού είναι οι εξής (OECD, 2020):

- Υψηλά πρότυπα υποδομής, με βελτιώσεις στο καθεστώς αδειών για την προσέλκυση επενδύσεων υψηλής ποιότητας, την εξάλειψη της γραφειοκρατίας και τη βελτιστοποίηση της χωρικής κατανομής του τουρισμού.
- Σεβασμός στις αρχές της αειφορίας.
- Βελτιωμένη προσβασιμότητα και συνδεσιμότητα, ενισχύοντας το δίκτυο αεροπορικών δρομολογίων της χώρας και επεκτείνοντας και αναβαθμίζοντας το εθνικό δίκτυο μαρινών.

- Καλύτερη διαχείριση της τουριστικής εμπειρίας, για την αύξηση της ποιότητας και της ελκυστικότητας μέσω της εστίασης στη βιώσιμη διαχείριση προορισμών και την εκπαίδευση στον τουρισμό.
- Επανασχεδιασμός του τουριστικού προϊόντος και επαναπροσδιορισμός της επωνυμίας και των επικοινωνιών ώστε να αντικατοπτρίζεται η εστίαση στην ποιότητα, την αυθεντικότητα, την ανθεκτικότητα, τη βιωσιμότητα και την αντιληπτή αξία.

Μια βασική πρόκληση για τον τουριστικό τομέα στην Ελλάδα είναι η συμφόρηση που προκαλείται από υπερβολικό όγκο τουριστών, ειδικά κατά την περίοδο αιχμής του καλοκαιριού. Για τον λόγο αυτό έχει αναπτυχθεί το θεσμικό πλαίσιο που επιτρέπει τη διαφοροποίηση των προϊόντων, με απώτερο στρατηγικό στόχο τη μείωση της εποχικότητας και την ανάδειξη αναδυόμενων προορισμών. Η πρόσφατη νομοθεσία αναγνωρίζει τον τουρισμό υπαίθρου, τον τουρισμό υγείας, τον αθλητικό τουρισμό, τον θρησκευτικό τουρισμό, τον επαγγελματικό τουρισμό κ.ά. ως βασικές ευκαιρίες ανάπτυξης και συμβάλλει επίσης στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της τουριστικής αλυσίδας αξίας - υποστηρίζοντας την επιχειρηματικότητα και βοηθώντας στην αξιοποίηση νέων αγορών που απαιτούν αυθεντικές και βιώσιμες εμπειρίες (OECD, 2020). Στο πλαίσιο αυτό, το Σχέδιο Μάρκετινγκ Τουρισμού του Ελληνικού Εθνικού Τουριστικού Οργανισμού 2019-20 διακρίνει τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα καθεμιάς από τις 13 ελληνικές Περιφέρειες και προβάλλει τα κρυμμένα αξιοθέατα κάθε περιοχής, αυξάνει την ευαισθητοποίηση τόσο των εγχώριων όσο και των εισερχόμενων επισκεπτών για να οδηγήσει στη διασπορά της τουριστικής ζήτησης καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ- Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΠΑΙΘΡΟΥ

2.1 Η βιωσιμότητα των τουριστικών προορισμών

Τα τελευταία χρόνια, η αειφορία έχει αναδειχθεί ως μείζον ζήτημα σε οποιαδήποτε βιώσιμη στρατηγική τουριστικής ανάπτυξης, η οποία μπορεί να βελτιώσει το φυσικό, οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον σε τοπική κλίμακα και να συμβάλει στην ισορροπία μεταξύ ανθρώπινων δραστηριοτήτων και περιβάλλοντος σε παγκόσμια μακροπρόθεσμη κλίμακα (World Tourism Organization, 2019). Ο τουρισμός αντιπροσωπεύει μια μεγάλη ευκαιρία για τη μείωση της φτώχειας και των υψηλών επιπέδων ανεργίας και αποτελεί μια σημαντική πηγή επενδύσεων, δημιουργίας θέσεων εργασίας, τοπικής οικονομικής ανάπτυξης και υποστήριξης της πολιτισμικής ποικιλομορφίας. Ωστόσο, ο τουρισμός χρησιμοποιεί επίσης, πόρους και παράγει απόβλητα εντός του φυσικού περιβάλλοντος, φέρνοντας μαζί του φυσικό, πολιτιστικό και κοινωνικό κόστος. Όπως και άλλοι οικονομικοί τομείς, μπορεί να συμβάλει τόσο στη βελτίωση όσο και στη βλάβη του φυσικού και κοινωνικού περιβάλλοντος. Δεδομένου ότι η σχέση μεταξύ της οικονομικής ανάπτυξης και της διατήρησης και προστασίας των φυσικών πόρων είναι συχνά ανταγωνιστική, η εξισορρόπηση αποτελεί πρόκληση για την επίτευξη βιωσιμότητας στους τουριστικούς προορισμούς και συνεπάγεται μια ιδιαίτερα στενή και εύθραυστη σχέση μεταξύ της τουριστικής ανάπτυξης και του τοπικού της περιβάλλοντος, καθώς η καταστροφή ή η παρακμή των περιβαλλοντικών συνθηκών σε μια περιοχή θα επιφέρει μείωση της συχνότητας των τουριστών (Boyra, 2004). Ως εκ τούτου, με την πάροδο του χρόνου, η έννοια της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης έχει εξελιχθεί από το να θεωρείται ως ευκαιρία και στρατηγική στο να θεωρείται μια ολοένα πιο πιεστική και αναπόφευκτη προτεραιότητα.

Αναλυτικότερα, η έννοια της αειφορίας στον τουρισμό συνεπάγεται την αποτελεσματική διαχείριση των τουριστικών πόρων και ενσωματώνει την οικονομική ανάπτυξη, καθώς και τον σεβασμό των περιβαλλοντικών και πολιτιστικών αξιών κάθε περιοχής, όπως εκφράστηκε για πρώτη φορά μέσω της Διακήρυξης της Μανίλα το 1980: «Η ικανοποίηση των τουριστικών απαιτήσεων δεν πρέπει να είναι επιζήμια για τα κοινωνικά και οικονομικά συμφέροντα του πληθυσμού στις τουριστικές περιοχές, για το περιβάλλον ή, κυρίως, για τους φυσικούς πόρους» (Ruschmann, 2001). Χρόνια αργότερα, το 1993, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO) ήρθε να ορίσει τον αειφόρο τουρισμό ως μοντέλο ανάπτυξης που θα πρέπει να

στοχεύει στην προσαρμογή των τουριστικών πρακτικών, ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση και ο σεβασμός για τις τρεις παραμέτρους που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σε οποιονδήποτε τουριστικό προορισμό: κάτοικοι-τοπική κοινότητα, περιβαλλοντικοί και πολιτιστικοί πόροι και επισκέπτες. Η ανάπτυξη του βιώσιμου τουρισμού καλύπτει τις ανάγκες των σημερινών τουριστών και των περιοχών υποδοχής, ενώ παράλληλα προστατεύει και αυξάνει τις ευκαιρίες για το μέλλον. Θεωρείται ως νήμα καθοδήγησης για τη διαχείριση όλων των πόρων με τέτοιο τρόπο ώστε οι οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανάγκες να ικανοποιούνται χωρίς να παραμελείται η διατήρηση της πολιτιστικής ακεραιότητας, των βασικών οικολογικών διαδικασιών, της βιολογικής ποικιλομορφίας και των συστημάτων που εγγυώνται τη ζωή. Η έννοια της αειφορίας στον τουρισμό, επομένως, σχετίζεται στενά με τη φιλοδοξία να αναπτυχθεί με ολοκληρωμένο τρόπο, να ενταχθεί σωστά στην κοινότητα και να περιλαμβάνει οικονομικά, χρηματοοικονομικά, πολιτισμικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα σε όλες τις δραστηριότητες (Costa, Rodrigues & Gomes, 2019).

Ο βιώσιμος τουρισμός μπορεί να οριστεί ως «ο τουρισμός που λαμβάνει πλήρως υπόψη τις τρέχουσες και μελλοντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις του, καλύπτοντας τις ανάγκες των επισκεπτών, της βιομηχανίας, του περιβάλλοντος και των κοινοτήτων υποδοχής» (UNEP – WTO, 2005). Η επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης σημαίνει την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ τεσσάρων διαφορετικών πυλώνων (Costa, Rodrigues & Gomes, 2019):

- Ο οικονομικός πυλώνας ορίζεται ως η δημιουργία ευημερίας σε διαφορετικά επίπεδα της κοινωνίας και αφορά στην οικονομική αποδοτικότητα όλων των οικονομικών δραστηριοτήτων.
- Ο κοινωνικοπολιτισμικός πυλώνας βασίζεται στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και στις ίσες ευκαιρίες για όλα τα μέλη της κοινωνίας που απαιτούν δίκαιη κατανομή των παροχών.
- Ο περιβαλλοντικός πυλώνας αναφέρεται στη διατήρηση και διαχείριση των πόρων, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών και πολιτισμικών πόρων, της βιοποικιλότητας και της διαχείρισης αποβλήτων.
- Ο εγκάρσιος πυλώνας παρέχει υποστήριξη στους οικονομικούς, κοινωνικοπολιτισμικούς και περιβαλλοντικούς πυλώνες μέσω της διακυβέρνησης, των υποδομών κ.λπ.

Λαμβάνοντας υπόψη αυτούς τους τέσσερις πυλώνες, προκειμένου να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα, ο βιώσιμος τουρισμός θα πρέπει:

- να παρέχει δίκαια κατανεμημένα κοινωνικοοικονομικά οφέλη σε όλους τους ενδιαφερόμενους, συμπεριλαμβανομένης της σταθερής απασχόλησης, των εισοδηματικών ευκαιριών και των κοινωνικών υπηρεσιών σε κοινότητες υποδοχής, που συμβάλλουν στην ανακούφιση της φτώχειας,
- να σέβεται την κοινωνικο-πολιτισμική γνησιότητα των κοινοτήτων υποδοχής, να διατηρεί την πολιτιστική κληρονομιά και την παραδοσιακή τους αξία και να συμβάλλει στη διαπολιτισμική κατανόηση και ανοχή,
- να αξιοποιεί βέλτιστα τους περιβαλλοντικούς πόρους που αποτελούν βασικό στοιχείο για την τουριστική ανάπτυξη, τη διατήρηση βασικών οικολογικών διαδικασιών και τη συντήρηση των φυσικών πόρων και της βιοποικιλότητας.

Όπως γίνεται κατανοητό, η επιθυμητή ισορροπία μεταξύ ανθρώπινης δραστηριότητας και περιβαλλοντικής ανάπτυξης και προστασίας απαιτεί σαφή και δίκαιη κατανομή ευθυνών σε σχέση με την κατανάλωση και τη συμπεριφορά προς τους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους στους τουριστικούς προορισμούς. Αυτό συνεπάγεται την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και πολιτισμικών ζητημάτων στη διαμόρφωση και εφαρμογή οικονομικών και τομεακών πολιτικών, στις αποφάσεις των δημόσιων αρχών, στη λειτουργία και ανάπτυξη διαδικασιών παραγωγής και μεμονωμένων συμπεριφορών και επιλογών. Συνεπάγεται επίσης, πραγματικό διάλογο και συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων. Η περιβαλλοντική πιστοποίηση έχει αποδειχθεί ένα σημαντικό μέσο πολιτικής, βοηθώντας τους τουρίστες να επιλέγουν προϊόντα και υπηρεσίες που είναι λιγότερο επιβλαβή για το περιβάλλον και πιο αυθεντικά, χρησιμεύοντας έτσι ως εργαλείο μάρκετινγκ για εταιρείες που διαφοροποιούν τα προϊόντα τους στην αγορά. Εκτός από την αυξανόμενη ανησυχία για τη διατήρηση και τη διαχείριση πόρων, η τουριστική πιστοποίηση πηγάζει και από την ύπαρξη ενός νέου είδους τουριστών που επιλέγει τον προορισμό του βάσει περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων (Costa et al., 2019). Για τον λόγο αυτό είναι σημαντικό, ο αειφόρος τουρισμός να παρέχει ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των τουριστών και μια σημαντική τουριστική εμπειρία, αυξάνοντας την ευαισθητοποίησή τους για θέματα βιωσιμότητας και προωθώντας βιώσιμες τουριστικές πρακτικές μεταξύ τους (UNEP – WTO, 2005).

Επιπροσθέτως, είναι αναγκαία η επανεξέταση της τουριστικής επιτυχίας, με μεγαλύτερη έμφαση στο περιβάλλον και τους κοινωνικοπολιτισμικούς πυλώνες της αειφορίας για την παροχή καθαρών ωφελειών σε τοπικές και αυτόχθονες κοινότητες. Ως εκ τούτου, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι προσπάθειες για την ανάπτυξη του τουρισμού συνεχίζονται στο ευρύτερο πλαίσιο των στρατηγικών οικονομικής ανάπτυξης και σε στενή συνεργασία με τη βιομηχανία και την κοινωνία των πολιτών. Παράλληλα, οι εκάστοτε κυβερνήσεις πρέπει να λάβουν πρόσθετα μέτρα για να αξιολογήσουν τις επιπτώσεις του τουρισμού και να ενσωματώσουν την αειφορία στις τουριστικές πολιτικές και τις βιομηχανικές πρακτικές για να υποστηρίξουν καλύτερα τη μετάβαση σε μια πιο βιώσιμη τουριστική οικονομία (OECD, 2020).

2.2 Ορισμός και κατηγορίες του τουρισμού υπαίθρου

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4582/2018 ορίζεται ο θεματικός τουρισμός – ειδικές μορφές ως «κάθε ειδική μορφή βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης με στόχο να ενθαρρύνει την αλληλεπίδραση του επισκέπτη - τουρίστα με το φυσικό περιβάλλον, τον ανθρώπινο παράγοντα, τις περιφέρειες, τους δήμους και τις κοινότητες και να προωθήσει την ανάπτυξη δραστηριοτήτων που ενισχύουν οικονομικά και κοινωνικά τις περιοχές συμβάλλοντας στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης και την ευημερία των πολιτών, καθώς και προστατεύοντας το περιβάλλον και τα ιδιαίτερα πολιτισμικά στοιχεία του κάθε τόπου». Ο τουρισμός υπαίθρου αποτελεί μια ειδική μορφή τουρισμού που υπάγεται στον καλούμενο θεματικό τουρισμό, μαζί με άλλες ειδικές μορφές τουρισμού, όπως αγροτουρισμός, οινοτουρισμός και αλιευτικός τουρισμός, που ομαδοποιούνται με γνώμονες την παροχή διακοπών με αυθεντικές εμπειρίες στους επισκέπτες-τουρίστες, την επαφή με τη φύση και τις δραστηριότητες στην ύπαιθρο.

Όπως αναφέρεται στο άρθρο 4 του ίδιου Νόμου «ως Τουρισμός Υπαίθρου νοείται κάθε ειδική μορφή βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης με στόχο την επαφή του επισκέπτη - τουρίστα με τη φύση και τις δραστηριότητες που δύναται να αναπτυχθούν, ενισχύοντας οικονομικά και κοινωνικά την ύπαιθρο, χωρίς να αλλοιώνει το περιβάλλον και τα ιδιαίτερα πολιτισμικά στοιχεία του κάθε τόπου». Κύριοι στόχοι του τουρισμού υπαίθρου είναι: α) να γνωρίσει ο επισκέπτης τον αγροτικό χώρο, τα πολιτισμικά στοιχεία και τα αυθεντικά χαρακτηριστικά του, τις αγροτικές ασχολίες, τα τοπικά προϊόντα, την παραδοσιακή κουζίνα και την καθημερινή ζωή των κατοίκων,

β) να φέρει τον επισκέπτη σε επαφή με τη φύση, καθώς και με τις δραστηριότητες στην ύπαιθρο, στις οποίες θα μπορεί να συμμετέχει, να ψυχαγωγηθεί και να νοιώσει τη χαρά της περιήγησης, της γνώσης, της πληροφόρησης και της ανακάλυψης και γ) να κινητοποιήσει τις παραγωγικές, πολιτισμικές και αναπτυξιακές δυνάμεις του τόπου, συμβάλλοντας έτσι στην αειφόρο οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη του αγροτικού χώρου (Νταλής κ.ά., 2008).

Παρακάτω παρουσιάζονται οι ειδικές μορφές τουρισμού υπαίθρου.

- **Ο αγροτουρισμός** αποτελεί μια ειδική μορφή τουρισμού στην ύπαιθρο, βασικό χαρακτηριστικό της οποίας είναι η προσπάθεια σύζευξης τουρισμού και πρωτογενούς τομέα με στόχο την αμοιβαία ωφέλεια και των δυο τομέων (Τσάρτας & Θανοπούλου, 1994). Η συγκεκριμένη μορφή τουρισμού ενσωματώνεται στον οικονομικό, κοινωνικοπολιτιστικό και περιβαλλοντικό ιστό των αγροτικών κοινοτήτων, στο πλαίσιο της οποίας ο τουρίστας συμμετέχει ενεργά στην αγροτική ζωή και το τουριστικό προϊόν βασίζεται, κατά το μεγαλύτερο ποσοστό του, στην τοπική αγροτική παραγωγή (Νταλής κ.ά., 2008).
- **Ο οινοτουρισμός**, όπως ορίζεται στον Ν.4582/2018 είναι ειδική μορφή τουρισμού υπαίθρου και αφορά στην παροχή υπηρεσιών υποδοχής, ξενάγησης, φιλοξενίας και εστίασης σε χώρους λειτουργικά ενοποιημένους με οينوποιητικές ή και οινοπαραγωγικές εγκαταστάσεις, δηλαδή αμπελώνες. Αποτελεί μια σύνθετη οικονομική δραστηριότητα, η οποία εξελίσσεται συνεχώς συνδυάζοντας τρεις τομείς: τη γεωργία -αφού περιλαμβάνει μια γεωργική δραστηριότητα, την καλλιέργεια της αμπέλου, τη βιομηχανία - δραστηριότητα μετατροπής του σταφυλιού σε κρασί, και, τέλος, την παροχή υπηρεσιών, δεδομένου ότι η δραστηριότητα έχει εξαπλωθεί στον τουρισμό. Ο οινοτουρισμός έχει θετική επίδραση στην τοπική ανάπτυξη, ενώ συγχρόνως υπακούει στις αρχές της αειφορίας (Κοκκώσης & Βαλάσση, 2012). Σύμφωνα με τον Anholt (2007), το οινοτουριστικό προϊόν μπορεί να θεωρηθεί «ο συνδυασμός υλικών και άυλων δομών και στοιχείων, και κεφαλαιοποιείται σε ένα άυλο προϊόν, αυτό της φήμης, που συνδέεται με το όνομα της διαδρομής κρασιού, το έδαφος ή το προϊόν».
- **Ο οικοτουρισμός-πράσινος τουρισμός** ως ειδική μορφή τουρισμού, είναι «ο τουρισμός σε οικολογικά αξιόλογες και ως επί το πλείστον προστατευόμενες περιοχές, ο οποίος αντίθετα από το μαζικό τουρισμό, όχι μόνο δεν υπερβαίνει τη φέρουσα ικανότητα της

περιοχής, όπου εφαρμόζεται, αλλά ταυτόχρονα προωθεί ενεργά την προστασία του φυσικού, κατ'αρχήν, αλλά και του πολιτιστικού περιβάλλοντος και τη διατήρηση της συνοχής του κοινωνικού ιστού »(Δημητριάδη & Κάλλια – Αντωνίου, 2012). Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Ν.4582/2018, ο οικοτουρισμός βασίζεται στο φυσικό περιβάλλον και αφορά στην περιήγηση σε περιοχές οικολογικού ενδιαφέροντος, ως επί το πλείστον περιοχές αναγνωρισμένης οικολογικής αξίας, όπως ενδεικτικά οι περιοχές Natura και λοιπές προστατευόμενες περιοχές. Περιλαμβάνει ήπιες δραστηριότητες που δεν διαταράσσουν την ισορροπία της περιοχής και έχουν κυρίως επιστημονικό και εκπαιδευτικό χαρακτήρα, όπως ενδεικτικά η παρατήρηση της χλωρίδας και της πανίδας. Προωθεί την περιβαλλοντική εκπαίδευση και τη διαχείριση του φυσικού περιβάλλοντος με βιώσιμο τρόπο.

- Οι **περιηγητικές διαδρομές-πεζοπορία** σε ορειβατικά-πεζοπορικά μονοπάτια (αναλύεται στο επόμενο κεφάλαιο).
- Ο **γεωτουρισμός** αποτελεί ειδική μορφή βιώσιμου τουρισμού υπαίθρου με σκοπό την εμπειρία, τη γνώση και την απόλαυση της γεωποικιλότητας και της γεωλογικής κληρονομιάς, ενώ βασικά στοιχεία για την ανάπτυξή του αποτελούν ο γεωλογικός χαρακτηρισμός των τουριστικών προορισμών, η γεωδιατήρηση και η παροχή διερμηνείας (Σπιλάνης & Κατωτριάτου, 2002).
- Ο **αλιευτικός τουρισμός** είναι η μορφή τουρισμού υπαίθρου που παρέχει υπηρεσίες σχετικές με αλιεία, σπογγαλιεία, υδατοκαλλιέργεια και σχετικές με αυτές πρακτικές και τεχνικές. Σύμφωνα με τον Ν.4582/2018, οι επισκέπτες- τουρίστες συνδυάζουν τις διακοπές τους με τις παρεχόμενες στο υγρό στοιχείο αλιευτικές δραστηριότητες. Σκοπός του αλιευτικού τουρισμού είναι η ψυχαγωγία, η βιωματικότητα, η γνωριμία με την αλιευτική κουλτούρα, τις τοπικές παραδόσεις, τα τοπικά έθιμα, την τοπική γαστρονομία και η οικονομική τόνωση της τοπικής κοινωνίας.

Σύμφωνα με τους Okechetal (2012), υπάρχουν τρία κύρια οφέλη του τουρισμού υπαίθρου για τις αγροτικές περιοχές και πιο συγκεκριμένα για την οικονομία και την κοινωνία, το περιβάλλον, τους ντόπιους και τους τουρίστες γενικά: α) παρέχει περισσότερες ευκαιρίες για συναλλαγές και επιχειρήσεις, μπορεί να βοηθήσει την οικονομική ανάπτυξη, τη δημιουργία θέσεων εργασίας, τη μετανάστευση, την ανάπτυξη δημόσιων υπηρεσιών, τις υποδομές, την κοινωνική επαφή και την προστασία του περιβάλλοντος και γ) διευκολύνει την πρόσβαση σε

απομακρυσμένες και μη αστικές περιοχές. Για τους Aref & Gill (2009) ο τουρισμός υπαίθρου συμβάλλει πολύ στην αγροτική οικονομία και κοινωνία, μέσω της διατήρησης και δημιουργίας θέσεων εργασίας, των νέων επιχειρηματικών ευκαιριών, της διατήρησης και αναβάθμισης υπηρεσιών, της διαφοροποίησης της κοινότητας, της διατήρησης του αγροτικού πολιτισμού και της τοπικής κληρονομιάς, της αύξησης των πωλήσεων τέχνης και χειροτεχνίας, της προστασίας του τοπίου και των περιβαλλοντικών βελτιώσεων.

Σύμφωνα με άλλους μελετητές, ο τουρισμός υπαίθρου θεωρείται ότι συμβάλλει στην προστασία και βελτίωση, τόσο του φυσικού όσο και του δομημένου περιβάλλοντος και των υποδομών και έχει επίσης τη δυνατότητα να διαδώσει τον τοπικό πολιτισμό (Loetal, 2012) και αποτελεί έναν καλό λόγο για τους ντόπιους να μείνουν σε αγροτικές περιοχές αντί να μετακινούνται στις πόλεις (Fonsetal, 2011). Παράλληλα, ο τουρισμός υπαίθρου έχει θετική επίδραση στην ευημερία των επισκεπτών, καθώς βελτιώνει την ψυχική και σωματική ευεξία τους, μέσω της αναζωογονητικής και θεραπευτικής δύναμης της φύσης. Ως δυναμική διαδικασία, που αναπτύσσεται στο φυσικό, κοινωνικό και πολιτισμικό περιβάλλον, επιτρέπει στους τουρίστες να επανενωθούν με τη φύση και τον τοπικό πολιτισμό (Loetal, 2012) και προσφέρει μια ήσυχη και γαλήνια εμπειρία, με χαμηλό κόστος (Fonsetal, 2011). Τα ελκυστικά τοπία της υπαίθρου, με μικρά χωριά, ιαματικές πηγές, ποτάμια, λίμνες, παράδοση και πολιτισμό, προσφέρουν μια ευχάριστη εμπειρία στους τουρίστες που αναζητούν χαλάρωση και αναψυχή σε ένα ήρεμο περιβάλλον (Ayazlar & Ayazlar, 2015).

2.3 Ανάπτυξη του τουρισμού υπαίθρου

2.3.1 Τουρισμός υπαίθρου στην Ευρώπη

Σε σύγχρονες μελέτες σχετικά με την εξέλιξη των διεθνών τάσεων στον κλάδο του τουρισμού, γίνεται εμφανής η αύξηση του τουρισμού υπαίθρου σε παγκόσμιο και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς έχει αναγνωριστεί από τις τοπικές κοινότητες και από την τοπική αυτοδιοίκηση, ως μια σημαντική οικονομική δραστηριότητα. Κατά την ανάπτυξη του, ο τουρισμός υπαίθρου δε βασίστηκε τόσο στην ανάπτυξη ακινήτων, αλλά δημιουργήθηκε σε μεγάλο βαθμό με την αναζωογόνηση υφιστάμενων ιδιοκτησιών ως αγροτικών τουριστικών αξιοθέατων και εγκαταστάσεων διαμονής, παρέχοντας μια βάση για τις μικρές τοπικές επιχειρήσεις στις αγροτικές περιοχές και κυρίως αυτές που ασχολούνται άμεσα με τον τουρισμό και εκείνες που

εμπλέκονται έμμεσα σε τουριστικές επιχειρήσεις (π.χ. καταστήματα, τοπικές εταιρείες μεταφορών) (Petrovićetal, 2017). Για τους τουρίστες που αναζητούν ενεργά μια εμπειρία αναψυχής, ο τουρισμός υπαίθρου προσφέρει κάτι διαφορετικό από τις γνωστές και πιο συμβατικές μορφές, καθώς η πραγματική ή αντιληπτή τουριστική εμπειρία στην ύπαιθρο μπορεί να είναι ελκυστική, σε αντίθεση με τη σύγχρονη, αστική ζωή. Αυτό εξηγεί γιατί ο αγροτουρισμός, ο οικολογικός τουρισμός και μια σειρά από τις λεγόμενες «εναλλακτικές» μορφές του τουρισμού υπαίθρου έχουν γίνει τόσο δημοφιλείς, με τη βοήθεια του έξυπνου μάρκετινγκ και με σημαντική οικονομική υποστήριξη από τις εθνικές και περιφερειακές κυβερνήσεις και από την ΕΕ (Euracademy, 2003).

Οι ανησυχίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την ανάγκη ανάπτυξης του αγροτικού περιβάλλοντος και του τουρισμού δεν αποτελούν πρόσφατο φαινόμενο. Ήδη από το 1990, το Συμβούλιο της Ευρώπης δημιούργησε έναν οδηγό για την προώθηση του «έξυπνου τουρισμού», δηλαδή την προώθηση του τουρισμού που προστατεύει το περιβάλλον και παρέχει μια πρόσθετη πηγή πόρων για τον αγροτικό πληθυσμό. Τον ίδιο χρόνο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε μια νέα πρωτοβουλία για την αγροτική ανάπτυξη, το πρόγραμμα LEADER, η οποία αποσκοπούσε στην ενθάρρυνση της ενσωμάτωσης της αγροτικής ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο. Ταυτόχρονα, μέσω της έκθεσης «Το μέλλον του αγροτικού κόσμου» και λόγω της μεταρρύθμισης των διαρθρωτικών ταμείων και των επιπτώσεών τους στην ανάπτυξη του τουρισμού υπαίθρου, υπογραμμίστηκε η σημασία που πρέπει να δοθεί από την Επιτροπή στον οικονομικό τομέα. Τα επιχειρησιακά προγράμματα στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας LEADER περιλάμβαναν καινοτόμα έργα και απέδειξαν ότι οι «τοπικοί» φορείς (τουριστικοί πάροχοι υπηρεσιών) μπορούν να συμμετέχουν αποτελεσματικά στην απρόσκοπτη ανάπτυξη υψηλού επιπέδου τουρισμού υπαίθρου. Δεδομένου ότι η ολοκληρωμένη, ισορροπημένη και μακροπρόθεσμη ανάπτυξη - η λεγόμενη βιώσιμη ή ανάπτυξη - συνεπάγεται την ύπαρξη κοινοτικών πολιτικών για τη στήριξη του «πράσινου τουρισμού», αξίζει να αναφερθεί το σχέδιο κοινοτικών δράσεων υπέρ του τουρισμού και το κοινοτικό πρόγραμμα πολιτικής και δράσεων σχετικά με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη. Διατέθηκαν επίσης τα διαρθρωτικά ταμεία για την τουριστική ανάπτυξη των αγροτικών περιοχών και για επαγγελματική κατάρτιση σε αυτόν τον τομέα, μέσω της χρηματοδότησης επενδύσεων για τη δημιουργία τουριστικών εγκαταστάσεων, τη διαμονή σε αγροκτήματα, την ανάπτυξη φυσικών πάρκων και διάφορες αθλητικές δραστηριότητες κ.λπ. (McAreavey & McDonagh, 2010).

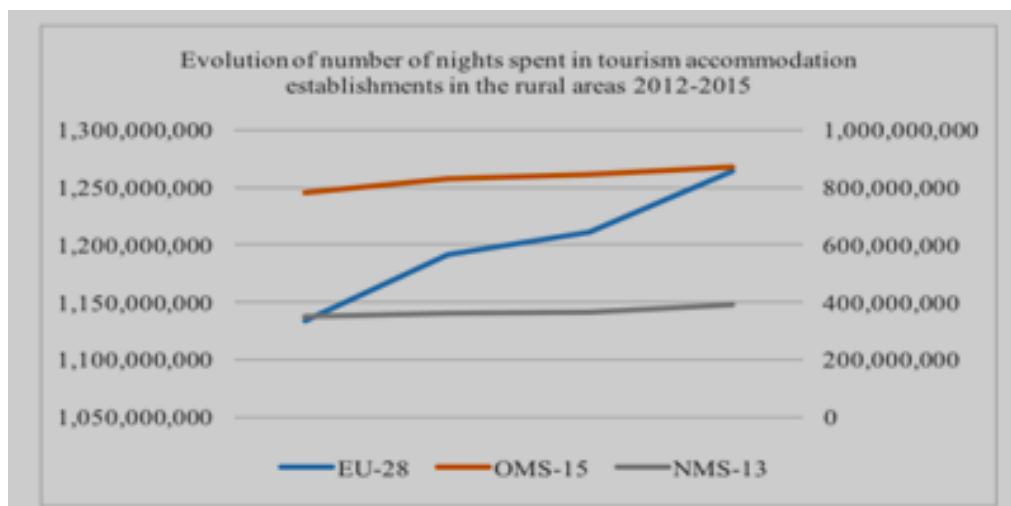
Η κοινοτική στήριξη στην αγροτική ανάπτυξη περιλαμβάνει τρία στοιχεία: τεχνική βοήθεια για την ανάπτυξη μιας αλυσίδας τουριστικών καταλυμάτων σε κράτη-μέλη, διασφάλιση της γνώσης της ευρωπαϊκής αγοράς τουρισμού υπαίθρου και βοήθεια στη δημιουργία ενός προγράμματος ενημέρωσης και προώθησης των τουριστικών καταλυμάτων σε κάθε χώρα. Με αυτόν τον τρόπο συμβάλλει στη διατήρηση της αγροτικής ζωής στην Ευρώπη και βοηθά επίσης τις χώρες της Ανατολικής Ευρώπης και της Κεντρικής Ευρώπης στις προσπάθειές τους για αγροτική ανάπτυξη, ενώ παράλληλα στοχεύει στη διαφοροποίηση των οικονομιών ορισμένων χωρών αναπτύσσοντας τουριστική δραστηριότητα καθ'όλη τη διάρκεια του έτους και δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας (Alina, 2015).

(Τρέχουσες τιμές σε EUR)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Σύνολο 2007-2013	Από το οποίο ελάχιστο ποσό για τις περιφέρειες που είναι επιλέξιμες στο πλαίσιο του στόχου σύγκλισης
Βέλγιο	63 991 299	63 957 784	60 238 083	59 683 509	59 267 519	56 995 480	54 476 632	418 610 306	40 744 223
Βουλγαρία (*)	244 055 793	337 144 772	437 343 751	399 098 664	398 058 913	397 696 922	395 699 781	2 609 098 596	692 192 783
Τσεχική Δημοκρατία	396 623 321	392 638 892	388 036 387	400 932 774	406 640 636	412 672 094	417 962 250	2 815 506 354	1 635 417 906
Δανία	62 592 573	66 344 571	63 771 254	64 334 762	63 431 467	62 597 618	61 588 551	444 660 796	0
Γερμανία	1 184 995 564	1 186 941 705	1 147 425 574	1 156 018 553	1 159 359 200	1 146 661 509	1 131 114 950	8 112 517 055	3 174 037 771
Εσθονία	95 608 462	95 569 377	95 696 594	100 929 353	104 639 066	108 913 401	113 302 602	714 658 855	387 221 654
Ιρλανδία	373 683 516	355 014 220	329 171 422	333 372 252	324 698 528	316 771 063	307 203 589	2 339 914 590	0
Ελλάδα	461 376 206	463 470 078	453 393 090	452 018 509	631 768 186	626 030 398	619 247 957	3 707 304 424	1 905 697 195
Ισπανία	286 654 092	1 277 647 305	1 246 359 901	1 253 424 047	1 057 772 000	1 050 937 191	1 041 123 263	7 213 917 799	3 178 127 204
Γαλλία	931 041 833	942 359 146	898 672 939	909 225 155	933 778 147	921 205 557	905 682 332	6 441 965 109	568 263 981
Ιταλία	1 142 143 461	1 135 428 298	1 101 390 921	1 116 626 236	1 271 659 589	1 266 602 382	1 258 158 996	8 292 009 883	3 341 091 825
Κύπρος	26 704 860	24 772 842	22 749 762	23 071 507	22 402 714	21 783 947	21 037 942	162 523 574	0
Λεττονία	152 867 493	147 768 241	142 542 483	147 766 381	148 781 700	150 188 774	151 198 432	1 041 113 504	327 682 815
Λιθουανία	260 974 835	248 836 020	236 928 998	244 741 536	248 002 433	250 278 098	253 598 173	1 743 360 093	679 189 192
Λουξεμβούργο	14 421 997	13 661 411	12 655 487	12 818 190	12 487 289	12 181 368	11 812 084	90 037 826	0
Ουγγαρία	570 811 818	537 525 661	498 635 432	509 252 494	547 603 625	563 304 619	578 709 743	3 805 843 392	2 496 094 593
Μάλτα	12 434 359	11 527 788	10 656 597	10 544 212	10 347 884	10 459 190	10 663 325	76 633 355	18 077 067
Κάτω Χώρες	70 536 869	72 638 338	69 791 337	70 515 293	68 706 648	67 782 449	66 550 233	486 521 167	0
Αυστρία	628 154 610	594 709 669	550 452 057	557 557 505	541 670 574	527 868 629	511 056 948	3 911 469 992	31 938 190
Πολωνία	1 989 717 841	1 932 933 351	1 872 739 817	1 866 782 838	1 860 573 543	1 857 244 519	1 850 046 247	13 230 038 156	6 997 976 121
Πορτογαλία	560 524 173	562 491 944	552 040 154	559 861 895	565 142 601	565 192 105	564 072 156	3 929 325 028	2 180 735 857
Ρουμανία (*)	0	1 146 687 683	1 442 871 530	1 359 770 651	1 357 854 634	1 359 146 997	1 356 173 250	8 022 504 745	1 995 991 720
Σλοβενία	149 549 387	139 868 094	129 728 049	128 304 946	123 026 091	117 808 866	111 981 296	900 266 729	287 815 759
Σλοβακία	303 163 265	286 531 906	268 049 256	256 310 239	263 028 387	275 025 447	317 309 578	1 969 418 078	1 106 011 592
Φινλανδία	335 121 543	316 143 440	292 385 407	296 367 134	287 790 092	280 508 238	271 617 053	2 079 932 907	0
Σουηδία	292 133 703	277 225 207	256 996 031	260 397 463	252 975 513	246 760 755	239 159 282	1 825 647 954	0
Ηνωμένο Βασίλειο	263 996 373	645 001 582	698 582 271	741 000 084	748 834 332	752 295 626	748 964 152	4 598 674 420	188 337 515
Σύνολο	10 873 879 246	13 274 839 325	13 279 304 584	13 290 726 182	13 470 301 311	13 424 913 242	13 369 510 797	90 983 474 687	31 232 644 963

Σχήμα 2.1 Κατανομή ανά κράτος μέλος της κοινοτικής στήριξης για την αγροτική ανάπτυξη από το 2007 έως το 2013 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2013)

Ο τουρισμός υπαίθρου είναι συγκριτικά διαδεδομένος σε ολόκληρη την Ευρώπη και αποτελεί μεγάλη δραστηριότητα όσον αφορά τον κύκλο εργασιών και την απασχόληση. Λόγω της μεγάλης οικονομικής του σημασίας, ο τουρισμός θεωρείται όλο και περισσότερο ως ο κύριος συντελεστής των σημερινών και μελλοντικών περιφερειακών οικονομιών και των τοπίων τους. Απομονωμένες τοποθεσίες, με δύσκολες κλιματολογικές συνθήκες ή δυσπρόσιτες εκτάσεις που παρεμποδίζουν την οικονομική βιωσιμότητα της γεωργίας σε διάφορες περιοχές, μετατρέπονται σε ελκυστικούς προορισμούς αναψυχής, καθώς η φυσική ομορφιά έχει καταστεί τα τελευταία χρόνια σημαντικό πλεονέκτημα για την τουριστική ανάπτυξη. Η ζωντανή και ισχυρή πολιτιστική ταυτότητα και οι παραδόσεις μπορεί επίσης να συμβάλουν στο τουριστικό δυναμικό μιας περιοχής (European Commission, 2004). Οι αγροτικές περιοχές της Ευρώπης έχουν ζήτηση τόσο από άποψη διαμονής όσο και από δραστηριότητες αναψυχής, γεγονός που με τη σειρά του οδηγεί σε νέες ευκαιρίες για κοινωνικοοικονομικές εξελίξεις και σημαντικές οικονομικές ενισχύσεις των μελλοντικών αγροτικών οικονομιών (Council of Europe, 2017).



Σχήμα 2.2 Εξέλιξη του αριθμού των διανυκτερεύσεων σε τουριστικά καταλύματα στις αγροτικές περιοχές 2012-2015 (Eurostat)

Ο ελεύθερος χρόνος και ο τουρισμός έχουν συμβάλει ουσιαστικά στην αλλαγή των τοπίων της Ευρώπης ως σύνθετα, πολύπλευρα φαινόμενα που επηρεάζονται από μια ποικιλία οικονομικών, κοινωνικοπολιτισμικών και άλλων κινητήριων δυνάμεων, προκαλώντας τόσο θετικές όσο και αρνητικές επιπτώσεις. Ενώ τα ψυχαγωγικά και κοινωνικά κίνητρα φαίνεται να επικρατούν σε μαζικές τουριστικές περιοχές, τα τοπία της υπαίθρου εκτιμώνται, καταρχάς, για τις ποιότητες του τοπίου τους: γραφική θέα, πολιτιστική κληρονομιά, άγρια ζωή και επαφή με τη

φύση. Το Αγγλικό Συμβούλιο Τουρισμού περιγράφει μερικές από τις μεταβαλλόμενες αξίες και στάσεις που ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο στον τουρισμό: μια αυξανόμενη αναζήτηση για πιο αυθεντικά προϊόντα, μια εστίαση στη νοσταλγία, τις ρίζες, άλλους πολιτισμούς και τοπικές ταυτότητες και ένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για την πνευματική δραστηριότητα. Τα κίνητρα μπορεί να είναι πολύ διαφορετικά, αλλά η φύση και η αυθεντική εμπειρία είναι πάντα βασικοί παράγοντες. Η δημοτικότητα πολλών από αυτά τα τοπία έγκειται στον υποτιθέμενο παρθένο και αυθεντικό χαρακτήρα τους (Council of Europe, 2017).

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης του τουρισμού υπαίθρου την Ευρώπη και παράλληλα με τα πλεονεκτήματα που επιφέρει, υπάρχουν και κάποιες αρνητικές επιπτώσεις στα τοπικά περιβάλλοντα. Η μετατόπιση των τουριστικών ροών, η συνεχιζόμενη αστικοποίηση και οι μεταβαλλόμενες επιθυμίες και απαιτήσεις των τουριστών αναγκάζουν τις υφιστάμενες περιοχές να προσαρμοστούν προκειμένου να αποφευχθεί η παρακμή και να παρακινηθούν άλλες περιοχές να αναπτυχθούν ως τουριστικοί προορισμοί. Η επιθυμία για γρήγορα κέρδη και η έλλειψη ενδιαφέροντος από τις τοπικές αρχές οδήγησε σε ταχεία, ανεξέλεγκτη ανάπτυξη χαμηλών προδιαγραφών αναψυχής και τουριστικών προορισμών, με αποτέλεσμα πολλές περιοχές της ευρωπαϊκής υπαίθρου να έχουν εκφυλιστεί και υποστεί απώλεια βιοποικιλότητας και περιβαλλοντικά προβλήματα. Αυτές οι μορφές τουρισμού έχουν υποβαθμίσει το περιβάλλον, τη μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα, τις κοινωνικές δομές και τις πολιτιστικές παραδόσεις τοπίων και τοπικών κοινοτήτων. Οι ψυχαγωγικές και τουριστικές εξελίξεις μπορεί να έχουν ποικίλες αρνητικές επιπτώσεις εάν τα οικονομικά συμφέροντα επικρατούν μονόπλευρα. Ωστόσο, όταν τα τοπία κατέχουν τα κύρια πλεονεκτήματα από τα οποία εξαρτάται η τουριστική βιομηχανία και οι τουριστικές ροές είναι ανάλογες με την ικανότητα της περιοχής, η διατήρηση και η προσεκτική διαχείριση των βασικών ιδιοτήτων είναι απαραίτητη. Εάν τα αμοιβαία κέρδη είναι καλύτερα ισορροπημένα, ο ελεύθερος χρόνος και ο τουρισμός μπορούν να αναπτυχθούν αρμονικά με τις τοπικές κοινότητες και τα τοπία θα ευδοκιμήσουν, καθώς η ποιότητα και η βιωσιμότητα συνδέονται άμεσα και αλληλοεξαρτώνται (Council of Europe, 2017).

2.3.2 Τουρισμός υπαίθρου στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα ο τουρισμός της υπαίθρου περιλαμβάνει μια ποικιλία δραστηριοτήτων διαφορετικών εναλλακτικών μορφών τουρισμού, όπως αγροτουρισμός, οικοτουρισμός, πεζοπορικός τουρισμός κ.α), οι οποίες έχουν ως κοινά χαρακτηριστικά της δυναμική ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας και της απασχόλησης. Με αυτόν τον τρόπο ο Τουρισμός Υπαίθρου συμβάλει δυναμικά στην τοπική απασχόληση, είτε αυτοδύναμα είτε συμπληρωματικά π.χ. προς την αγροτική απασχόληση ή τη μισθωτή εργασία στον ιδιωτικό τομέα (Νταλής κ.ά., 2008).

Τύποι Δραστηριοτήτων Τουρισμού Υπαίθρου και αντίστοιχων Επιχειρηματικών ή Επαγγελματικών δραστηριοτήτων

- | | |
|--|--|
| 1. Διαμονή σε Παραδοσιακούς Οικισμούς | 1. Ξενώνες ή Ξενοδοχειακού τύπου καταλύματα |
| 2. Ήπιες δραστηριότητες Αθλητισμού στην Ύπαιθρο | 2. Επιχειρήσεις Αγροτουρισμού |
| 3. Αγροτουριστικές δραστηριότητες | 3. Εστιατόρια |
| 4. Παρατήρηση Χλωρίδας και Πανίδας | 4. Επιχειρήσεις με Παραδοσιακά Τοπικά Προϊόντα |
| 5. Περιήγηση ή διαμονή στην Ύπαιθρο | 5. Επιχειρήσεις Εστίασης και Αναψυχής (Καφέ ή Μπαρ) |
| 6. Αναψυχή στην Ύπαιθρο | 6. Επιχειρήσεις ενοικίασης αθλητικών ειδών εκμάθησης χειμερινών σπορ. |
| 7. Πολιτιστικές Δραστηριότητες | 7. Επιχειρήσεις διοργάνωσης εκδρομών και περιηγήσεων φυσιολατρικού, αθλητικού ή οικοτουριστικού χαρακτήρα. |
| 8. Χειμερινά Σπορ | 8. Αγροτουριστικοί Συνεταιρισμοί |
| 9. Extreme Sports στην Ύπαιθρο | 9. Αναπτυξιακές εταιρείες ΟΤΑ που δραστηριοποιούνται στον Σχεδιασμό και τη Διαχείριση Δραστηριοτήτων και Υποδομών του Τουρισμού Υπαίθρου. |
| 10. Επιστημονικές και Εκπαιδευτικές δραστηριότητες (π.χ Σεμινάρια, Περιβαλλοντική Εκπαίδευση) | 10. Ξεναγοί Βουνού, Οικοξεναγοί Προπονητές Αθλημάτων κλπ. |
| | 11. Βιοτεχνικές Δραστηριότητες σχετικές με τον Εναλλακτικό Τουρισμό και τον Τουρισμό Υπαίθρου. |

Σχήμα 2.3 Διαφορετικές δραστηριότητες του Τουρισμού Υπαίθρου οι οποίες σχετίζονται με αντίστοιχη επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική απασχόληση (Νταλής κ.ά., 2008)

Κατά τη θερινή περίοδο του 2018, η Ελλάδα αναδείχθηκε τρίτος προορισμός παγκοσμίως στις κρατήσεις για υπαίθριες δραστηριότητες, ακολουθώντας τη Γαλλία και την Ισπανία. Οι δημοφιλέστεροι προορισμοί για υπαίθριες δραστηριότητες είναι: Σαντορίνη, Χανιά, Ηράκλειο, Αθήνα, Μύκονος, Κεφαλονιά, Πάρος, Κέρκυρα, Ρέθυμνο, Ρόδος, Κως, Άγιος Νικόλαος Κρήτη, Όλυμπος, Ζάκυνθος και Χαλκιδική (Green Agenda, 2018).

Σύμφωνα με τον Fotiadis (2011), η παρούσα και η μελλοντική ανάπτυξη του τουρισμού υπαίθρου στην Ελλάδα απαιτεί ένα σύνολο μέτρων και πρωτοβουλιών, όπως τα ακόλουθα:

- Καταγραφή και διαμόρφωση του φυσικού και πολιτιστικού χάρτη της χώρας, ο οποίος θα περιλαμβάνει τις υφιστάμενες περιοχές αγροτικού τουρισμού και όλα τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά που μπορούν να συμβάλουν στην ανάπτυξη τους
- Συμμετοχή των τοπικών αρχών και κατοίκων στη διαχείριση και τον έλεγχο της ανάπτυξης, με στόχο τη διατήρηση του τοπικού χαρακτήρα και τη διατήρηση της προστιθέμενης αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο.
- Προώθηση του τουρισμού υπαίθρου ως δραστηριότητα που συμπληρώνει και ενισχύει το αγροτική εισόδημα, το οποίο χαρακτηρίζεται από ένα καθορισμένο πλαίσιο αρχών για την ανάπτυξή του.
- Ενθάρρυνση και διαφήμιση αγροτικών τουριστικών πρωτοβουλιών, οι οποίες ήταν αποτελεσματικές και καλά οργανωμένες.
- Κατασκευή της κατάλληλης υποδομής, για παράδειγμα, δρόμων, για ευκολότερη πρόσβαση των επισκεπτών στις περιοχές, ιατρική περίθαλψη για ευαίσθητες ομάδες, όπως ηλικιωμένοι, παιδιά κ.λπ., βελτίωση των μέσων μεταφοράς, παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, παροχή νερού κ.λπ.
- Παράταση της τουριστικής περιόδου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η οποία μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση των υπηρεσιών φιλοξενίας, μαζί με τη μείωση του κόστους τους.
- Προσπάθεια ικανοποίησης των αναγκών των επισκεπτών όχι μόνο στο επίπεδο της διαμονής (καθαρά και άνετα δωμάτια), αλλά και στα ενδιαφέροντά τους για την αγροτική ζωή και την παράδοση.
- Ανάπτυξη εθνικών και περιφερειακών προγραμμάτων τουρισμού υπαίθρου, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Σύνταξη πλαισίου μέτρων για την προστασία του περιβάλλοντος και για τη διατήρηση της πολιτιστικής και τουριστικής κληρονομιάς.
- Μέτρα για την αποκατάσταση των παραδοσιακών οικισμών που προσελκύουν τους επισκέπτες (ανακαίνιση και συντήρηση παραδοσιακών σπιτιών, εκκλησιών, μοναστηριών κ.λπ.)
- Δημοσίευση και διανομή, ακόμη και εκτός των ορίων του Δήμου ή της Κοινότητας, τουριστικών οδηγών και φυλλαδίων για τον τουρισμό της περιοχής και τα παραδοσιακά προϊόντα της.
- Προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης για τους κατοίκους των αγροτικών περιοχών και προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών σε βασικό επίπεδο, έτσι ώστε να τους προετοιμάσει να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των παράλληλων τουριστικών δραστηριοτήτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΕΖΟΠΟΡΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

3.1 Εισαγωγικά στοιχεία

Με την πεζοπορία αναφερόμαστε στο περπάτημα ως δραστηριότητα αναψυχής και ως άθλημα. Αποτελεί μια ιδιαίτερα δημοφιλή δραστηριότητα υπαίθρου, που προάγει τη φυσική κατάσταση, είναι οικονομική και προσβάσιμη και δεν απαιτεί ιδιαίτερο εξοπλισμό, ενώ ο βαθμός δυσκολίας της καθορίζεται από τον ίδιο τον περιπατητή. Ο πεζοπορικός τουρισμός ως ειδική μορφή τουρισμού αναφέρεται στα τουριστικά εκείνα ρεύματα που κινητοποιούνται να πραγματοποιήσουν ένα ταξίδι με βασικό σκοπό την πεζοπορία στην περιοχή επιλογής. Για τις ανάγκες τουριστικού σχεδιασμού θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και τα τμήματα της τουριστικής αγοράς που πραγματοποιούν πεζοπορίες στα πλαίσια ενός τουριστικού ταξιδιού ακόμη κι αν αυτές δεν αποτελούν το κυρίαρχο κίνητρο για το οποίο αυτά τα ταξίδια πραγματοποιούνται (Καραγιάννη, 2020).

Ο πεζοπορικός τουρισμός είναι πάντα δημοφιλής στους τουρίστες, όχι μόνο σε αυτούς που τους αρέσει η πεζοπορία, αλλά και σε αυτούς που ενδιαφέρονται για τη φύση και τις αυθεντικές τοπικές εμπειρίες, καθώς η πεζοπορία επιτρέπει στους ταξιδιώτες να αλληλεπιδρούν πιο άμεσα με τους ντόπιους, τη φύση και τον πολιτισμό. Η δημοτικότητά του προέρχεται επίσης από τις ανάγκες των ταξιδιωτών για σωματικές και υγιεινές δραστηριότητες κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους ή από τον αυξανόμενο αριθμό ατόμων που λαμβάνουν ενεργές διακοπές. Ο πεζοπορικός τουρισμός μπορεί να αποτελέσει μια βιώσιμη τουριστική προσφορά σε έναν προορισμό και να προσελκύσει περισσότερους επισκέπτες ή να επεκτείνει τη διάρκεια της διαμονής και των δαπανών τους, γεγονός που δημιουργεί περαιτέρω μεγαλύτερη τοπική ανάπτυξη και περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης και εισοδήματος (World Tourism Organization, 2019). Δεδομένου ότι η πεζοπορική δραστηριότητα είναι ελκυστική όχι μόνο για τους επισκέπτες, αλλά και για τους κατοίκους, καθώς και για τη διατήρηση και την ενίσχυση της ευημερίας τους, ένας προορισμός μπορεί να αναπτύξει αυτήν τη μορφή τουρισμού ως μέσο της πολιτικής ευημερίας και ενοποίησης μεταξύ επισκεπτών και κατοίκων.

3.2 Οφέλη

Αναμφίβολα, ο πεζοπορικός τουρισμός, στο πλαίσιο του τουρισμού υπαίθρου συμβάλλει στην περαιτέρω ανάπτυξη των ανεπτυγμένων οικονομιών και στην οικονομική αναδιάρθρωση των ασθενέστερων ευρωπαϊκών οικονομιών. Η αγροτική τουριστική βιομηχανία ενσωματώνει έναν αριθμό διαφορετικών τομέων, όπως η φιλοξενία, τα τρόφιμα και οι βιοτεχνίες, και μπορεί να προσφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη για τις τοπικές αγροτικές περιοχές (Fotiadis, 2011). Παράλληλα με τα οικονομικά οφέλη που προσφέρει η ανάπτυξη του πεζοπορικού τουρισμού, μπορούμε να εντοπίσουμε και περιβαλλοντικά οφέλη, τα οποία σχετίζονται με τη δυνατότητα βελτιωμένης διαχείρισης των επισκεπτών στους τουριστικούς προορισμούς, την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, καθώς και με την αυξημένη αξία που αποδίδεται στη φύση και τη διατήρησή της, που είναι γενικά ο κύριος σκοπός της πεζοπορίας. Επιπλέον, η πολιτιστική κληρονομιά μπορεί να είναι ένα ιδιαίτερο αξιοθέατο μερικών μονοπατιών πεζοπορίας, των οποίων η διατήρηση μπορεί να ενισχυθεί μέσω της αξίας που αποδίδουν οι επισκέπτες. Παράλληλα, κοινωνικά και πολιτιστικά οφέλη μπορεί να προκύψουν λόγω της αυξανόμενης επαφής της αγροτικής κοινότητας με έναν σχετικά μεγάλο αριθμό και ποικιλία ατόμων, σπάζοντας την τυπική απομόνωσή τους, επιτρέποντας την ανταλλαγή ιδεών και εμπειριών, ενισχύοντας την αυτοεκτίμηση του αγροτικού πληθυσμού (λόγω το γεγονός ότι το περιβάλλον τους, ο τρόπος ζωής και οι παραδόσεις τους εκτιμώνται), αλλά και την αμοιβαία μάθηση για όλους τους εμπλεκόμενους (Kastenholz & Rodrigues, 2007). Ωστόσο, αυτά τα οφέλη μπορούν να προκύψουν μόνο, εφόσον ο αριθμός των επισκεπτών δεν υπερβαίνει ένα ορισμένο όριο, με τη μεταφορική ικανότητα να αποτελεί μείζον μέλημα της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης ιδιαίτερα των μικρών, αγροτικών κοινοτήτων (Hall & Nylander, 2005).

Σύμφωνα με τον ΠΟΤ (2019), τα οφέλη του τουρισμού πεζοπορίας περιλαμβάνουν:

- Εύκολη ανάπτυξη με σχετικά μικρές επενδύσεις,
- Δεν απαιτεί ειδικά περιουσιακά στοιχεία,
- Έχει υψηλό δυναμικό αγοράς,
- Συμπληρώνει άλλους τουριστικούς πόρους.
- Είναι βιώσιμος εάν αναπτυχθεί και διαχειριστεί σωστά.
- Έχει μεγάλες δυνατότητες να δημιουργήσει τοπικά οικονομικά οφέλη και
- Έχει υψηλές δυνατότητες για την προώθηση της ευημερίας των κατοίκων.

Για τους Maria Raya et al. (2017) τα οφέλη του πεζοπορικού τουρισμού για την τοπική κοινότητα, είναι ότι ως ένας τρόπος προσέλκυσης επισκεπτών αποτελεί δυνητική ώθηση για την τοπική οικονομία, δημιουργώντας οικονομικά έσοδα και απασχόληση. Ταυτόχρονα, μια ακόμη δυνητικά σχετική επίδραση του πεζοπορικού τουρισμού στην ύπαιθρο είναι η διατήρηση της φύσης και των οικοσυστημάτων, υπό την προϋπόθεση ότι επιτυγχάνεται μια σωστή ισορροπία όσον αφορά τις αρνητικές επιπτώσεις των φιλοξενούμενων επισκεπτών. Για τους ίδιους τους πεζοπόρους, το περπάτημα για αναψυχή σε μονοπάτια στην ύπαιθρο είναι ένας φθηνός τρόπος για σωματική άσκηση, απόλαυση του τοπίου και γνωριμίας με τον προορισμό. Οι επισκέπτες απολαμβάνουν το περπάτημα σε μονοπάτια, παρατηρούν όμορφα τοπία άγριας ζωής και συνδέονται με τη φύση, τα οποία είναι άμεσα οφέλη από τη συμμετοχή σε δραστηριότητες πεζοπορίας. Ως μακροπρόθεσμη συνέπεια, οι δραστηριότητες πεζοπορίας θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους ανθρώπους να μειώσουν το άγχος, να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους και να ενισχύσουν την ψυχική τους υγεία (Lee et al., 2018).

Αυτά τα πιθανά οφέλη είναι ιδιαίτερα ενδιαφέροντα σε μια χώρα όπως η Ελλάδα, όπου οι αγροτικές περιοχές υφίστανται προοδευτικά μείωση πληθυσμού, έλλειψη επενδύσεων -και συχνά ενδιαφέροντος από τις κυβερνητικές αρχές-, με αποτέλεσμα αρνητικές συνέπειες, όπως η ερημοποίηση της υπαίθρου και η ελλιπής διατήρηση των πιο φυσικών περιοχών της χώρας και της ποικίλης κληρονομιάς τους. Από την άποψη της προσφοράς, τα κίνητρα και οι στόχοι των τουριστών πρέπει να ληφθούν υπόψη, κατά τη δημιουργία ενός τουριστικού προϊόντος, το οποίο φυσικά σχετίζεται με μια σειρά άλλων τουριστικών (υπο-) προϊόντων, όπως η διαμονή, τα εστιατόρια, οι ξεναγήσεις, ορισμένες μορφές μεταφοράς και καταστήματα με εξοπλισμό πεζοπορίας, αναμνηστικά, χάρτες, οδηγούς και ούτω καθεξής.

3.3 Σχεδιασμός και διαχείριση πεζοπορικών διαδρομών

Η σχετικά πρόσφατη ιστορία ανάπτυξης και διαχείρισης του πεζοπορικού τουρισμού έχει δείξει ότι δεν αρκεί η ανάπτυξη ιδεών για διακοπές πεζοπορίας που βασίζονται αποκλειστικά στην παροχή υψηλής ποιότητας εγκαταστάσεων και υπηρεσιών ή στη δημιουργία διαδρομών μέσω ελκυστικών, γραφικών τοπίων, αλλά είναι επίσης απαραίτητο να δοθεί έμφαση στον σχεδιασμό και τη δημιουργία αξέχαστων εμπειριών σε ένα δυναμικό περιβάλλον (Ritchie & Hudson, 2009). Για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάπτυξης του πεζοπορικού

τουρισμού στην Ισπανία, υπήρξαν τέσσερις κύριοι παράγοντες που διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο. Ο πρώτος αφορά στο εδαφικό μοντέλο διαχείρισης των μονοπατιών στα οποία βασίζεται η δημιουργία της πεζοπορικής τουριστικής προσφοράς ή / και προϊόντων, ενώ ο δεύτερος σχετίζεται με την αυξανόμενη προσοχή στον σχεδιασμό των διαδρομών με βάσει τα διαφορετικά χαρακτηριστικά της ζήτησης για πεζοπορικό τουρισμό. Ο τρίτος παράγοντας περιλαμβάνει τις βελτιώσεις στη διαμονή, τα εστιατόρια και τις κύριες σχετικές υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτήν τη δραστηριότητα (οδηγοί, μεταφορά αποσκευών κ.λπ.) και ο τέταρτος και τελευταίος παράγοντας αφορά στην εμφάνιση και την εμπλοκή νέων ενδιαφερομένων στις διαδικασίες δημιουργίας, σχεδιασμού, διανομής και επικοινωνίας προϊόντων πεζοπορικού τουρισμού (Gómez-Martín, 2019).

Σε γενικές γραμμές, η δημιουργία συγκεκριμένων τουριστικών υπηρεσιών/προϊόντων πεζοπορίας συχνά απαιτεί τη συμμετοχή ενός ευρέος φάσματος διαφορετικών παραγόντων και εμπλεκόμενων (διαφορετικά επίπεδα δημόσιας διοίκησης, ιδιωτικών εταιρειών και κοινωνίας των πολιτών), οι οποίοι πρέπει να συνεργαστούν και να συντονίσουν τις προσπάθειές τους με σκοπό να διασφαλίσουν την επιτυχία των διαδρομών που έχουν αναπτυχθεί. Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, τα διαφορετικά χαρακτηριστικά της ζήτησης για τουρισμό πεζοπορίας γίνονται όλο και πιο σημαντικά στη διάταξη και τον σχεδιασμό του. Η δημιουργία διαφοροποιημένων διαδρομών, με στόχο διαφορετικές θέσεις στην αγορά, βελτιώνει την εμπειρία και την απόλαυση του πεζοπόρου προσαρμόζοντας τα φυσικά χαρακτηριστικά της διαδρομής και τους πόρους και τα αξιοθέατα που περιλαμβάνει, ενώ παράλληλα προωθούνται ολόένα και πιο συγκεκριμένες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες, αλλά και στρατηγικές διαφήμισης και προώθησης για την προσέγγιση του κοινού-στόχου. Η τρέχουσα ωριμότητα αυτής της δραστηριότητας είναι εμφανής από τον σημαντικό αριθμό τουριστικών προϊόντων πεζοπορίας που διατίθενται τα τελευταία χρόνια στην ευρωπαϊκή τουριστική αγορά, στα οποία η πεζοπορία είναι η κύρια δραστηριότητα και όχι μόνο μια συμπληρωματική πτυχή, με αποτέλεσμα σημαντικά οφέλη από την άποψη της οικονομικής, πολιτιστικής και κοινωνικής αναζωογόνησης των συχνά απομακρυσμένων ή παρακμάζουσων αγροτικών περιοχών (Gómez-Martín, 2019).

Ωστόσο, για να αναπτυχθεί αποτελεσματικά ο πεζοπορικός τουρισμός, υπάρχει ανάγκη για τον σχεδιασμό και την προώθηση των διαθέσιμων διαδρομών και μονοπατιών, γεγονός που απαιτεί οργάνωση και γνώση. Οποιαδήποτε προσπάθεια συγκρότησης «προϊόντος» πεζοπορικού

τουρισμού προϋποθέτει ένα ικανής έκτασης και ποιότητας δίκτυο πεζοπορικών διαδρομών. Το δίκτυο αυτό ιδανικά θα αναδεικνύει τις ιδιαιτερότητες της φύσης και του πολιτισμού του κάθε προορισμού και θα διέρχεται από σημαντικά μνημεία και περιοχές. Εξίσου σημαντική είναι η πλήρης και συνεπής σήμανση των πεζοπορικών διαδρομών και η ψηφιακή καταγραφή τους (Καραγιάννη, 2015).

Στην προσπάθεια σχεδιασμού και συντήρησης των μονοπατιών πεζοπορίας, η συμμετοχή της τοπικής κοινότητας είναι ζωτικής σημασίας και είναι αναγκαίο να εμπλακούν στην προσπάθεια και να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για το σχεδιασμό των μονοπατιών, να συνεργαστούν με τους οργανισμούς και τους φορείς που συμμετέχουν σε αυτόν και να αγαπήσουν τα μονοπάτια της περιοχής τους. Η διατήρηση της βιοποικιλότητας είναι επίσης αναγκαία για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη. Η αξία ενός οργανισμού προέρχεται από το συνδυασμό της εγγενούς αξίας του ίδιου του οργανισμού, της αξίας του εντός του οικοσυστήματος και της αλληλεπίδρασής του με αυτό. Επομένως, το κίνητρο για τη διατήρηση της βιοποικιλότητας προέρχεται από την κατανόηση αυτής της αξίας και των συνεπειών της απώλειας αυτής. Ο τουρισμός στην ύπαιθρο περιλαμβάνει βιότοπους, τοπία, αγροτικές περιοχές με μοναδικές γεωργικές πρακτικές, γεωτόπους, σπηλιές και φαράγγια, παλιά ορυχεία, ζεστά λουτρά, παράκτιους σχηματισμούς και παραλίες, στοιχεία άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς και πολλά άλλα, τα οποία μαζί με χωριά, μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους αποτελούν τεράστιο πλούτο μεγάλης ποικιλομορφίας (Tsaravopoulos, 2020).

Τέλος, για την ανάπτυξη του πεζοπορικού τουρισμού σε συγκεκριμένους προορισμούς, ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην προώθηση του στις αγορές-στόχους, δηλαδή την υπάρχουσα τουριστική αγορά εγχώρια και διεθνή που επιλέγει τον προορισμό, την εγχώρια αγορά ορειβατικών συλλόγων, τη διεθνή αγορά ορειβατικών συλλόγων και τους tour operators με εξειδίκευση σε ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού (Καραγιάννη, 2015).

3.4 Πεζοπορικές διαδρομές στην Ελλάδα

Τα μονοπάτια πεζοπορίας είναι ένα εξαιρετικό πεδίο για δραστηριότητες στην ύπαιθρο και προσφέρονται για τη γνωριμία των επισκεπτών με το τοπίο και για την αλληλεπίδραση με το περιβάλλον. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα, όπου τα βουνά είναι προσβάσιμα και οι πρόποδες τους καταλήγουν συχνά στην καθαρή και φιλική θάλασσα, τα μονοπάτια πεζοπορίας αναδεικνύουν την ποικιλομορφία της φύσης και των τοπικών παραδόσεων και πολιτισμών. Ο πεζοπόρος απολαμβάνει όχι μόνο τις μεγάλες παραλλαγές του τοπίου, αλλά και την ποικιλία της διαδρομής. Επιπλέον, το ίδιο μονοπάτι συνήθως διαφέρει από εποχή σε εποχή. Η εμπειρία της πεζοπορίας ολοκληρώνεται με τη φιλοξενία και την επαφή που αναπτύσσεται με τους κατοίκους, ενώ μπορεί να συμπληρωθεί με τη διανυκτέρευση, αυξάνοντας έτσι το εισόδημα των τοπικών επιχειρήσεων (π.χ. καταφύγια και ξενώνες) (Tsaravopoulos, 2020).

Ένα από τα βασικά στοιχεία της ανάπτυξης της πεζοπορίας στην Ελλάδα είναι η κατασκευή – διάνομιση και συντήρηση ενός δικτύου μονοπατιών, καθώς και η σηματοδότηση διάφορων μονοπατιών από τα ορειβατικά και φυσιολατρικά σωματεία. Το 1984, δύο ευρωπαϊκά μονοπάτια μεγάλων αποστάσεων, τα E4 και E6, αποφασίστηκε να τερματίζουν στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα να αρχίσει πιο συστηματικά η σηματοδότησή τους με χρηματοδότηση από τον Ε.Ο.Τ. Η αρίθμηση των μονοπατιών μεγάλων διαδρομών κυμαίνεται από 01-10 για τη Βόρειο Ελλάδα και τη Θεσσαλία, 11-19 για τη Δυτική Ελλάδα και τη Φωκίδα, 21-29 για την Κεντρική Ελλάδα και την Εύβοια, 31-39 για την Πελοπόννησο και 41-49 για την Κρήτη. Για τα ευρωπαϊκά μονοπάτια χρησιμοποιούνται τα σύμβολα E4, E6 (Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβάσις – Αναρρίχησης, 2020).

Όπως ορίζεται στον Νόμο 3105/2003 (Φ.Ε.Κ. 29 Α) – άρθρο 40 (παρ. 2,3 και 11):

2. Ορειβατικά μονοπάτια θεωρούνται τα μονοπάτια που χαράσσονται και χρησιμοποιούνται για πεζοπορία, είτε στην ελληνική επικράτεια (εθνικά μονοπάτια), είτε αποτελούν τμήματα διεθνών μονοπατιών που διέρχονται από διάφορες χώρες (όπως τα ευρωπαϊκά μονοπάτια E4 και E6).

3. Η πρόσβαση προς τα ορειβατικά καταφύγια γίνεται από δημόσια ή δασική οδό, όπου ήδη υπάρχουν, ή κυρίως από ορειβατικά μονοπάτια. Την ευθύνη οροσήμανσης και συντήρησης των μονοπατιών έχουν οι φορείς διαχείρισης των καταφυγίων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες δασικές υπηρεσίες και την Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβάσις – Αναρρίχησης (Ε.Ο.Ο.Α.), υπό την εποπτεία του Ε.Ο.Τ.

11. Με κοινές αποφάσεις των Υπουργών Ανάπτυξης και Γεωργίας καθορίζονται οι τεχνικές προδιαγραφές χάραξης, σήμανσης, διάνοιξης και συντήρησης των ορειβατικών μονοπατιών και ρυθμίζεται κάθε ζήτημα που αφορά τις σχετικές τουριστικές δραστηριότητες.

Την ηπειρωτική Ελλάδα διατρέχει το Ευρωπαϊκό μονοπάτι μεγάλης απόστασης E4 (-GR), το οποίο ξεκινά από το Γιβραλτάρ και μέσω Ισπανίας – Γαλλίας – Ελβετίας – Αυστρίας – Ουγγαρίας – Ρουμανίας – Βουλγαρίας μπαίνει στην Ελλάδα, στον Προμαχώνα, και αφού τη διασχίσει από βορρά προς νότο μέχρι το Γύθειο, συνεχίζει στην Κρήτη (Καστέλλι Κισσάμου) την οποία διασχίζει από δύση προς ανατολή καταλήγοντας στην Κάτω Ζάκρο. Το συνολικό μήκος του υπολογίζεται στα 6.000 χλμ., από τα οποία τα 1.600 χλμ. περίπου είναι χαραγμένα στην Ελλάδα (Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβάσις – Αναρρίχησης, 2020). Το υψηλότερο υψόμετρο κατά μήκος της συνολικής διαδρομής είναι η κορυφή του Ολύμπου Σκήλιο (2.911 μ.). Η ιδανική περίοδος για πεζοπορία κατά μήκος του E4 στην Ελλάδα είναι από τις 15 Μαΐου έως τις αρχές Οκτωβρίου, καθώς ορισμένα χωριά κατά μήκος της διαδρομής ερημώνουν κατά τη διάρκεια του χειμώνα, γεγονός που περιορίζει την πιθανότητα διανυκτέρευσης. Το κλίμα είναι μεσογειακό, πολύ ξηρό το καλοκαίρι με διακυμάνσεις υψηλής θερμοκρασίας μεταξύ ημέρας και νύχτας, ενώ χιόνι συναντάται κατά μήκος της διαδρομής από Νοέμβριο έως Ιούνιο. Στη διαδρομή προς το νότιο τμήμα του μονοπατιού πεζοπορίας (Πελοπόννησος και Κρήτη) ο πεζοπόρος μπορεί να περπατήσει όλο το χρόνο αφού το κλίμα είναι πιο ήπιο (Visit Greece, 2020).

Το δεύτερο ευρωπαϊκό μονοπάτι μεγάλων αποστάσεων E6 ξεκινά από τη Φινλανδία και μέσω Δανίας – Γερμανίας – Τσεχίας – Αυστρίας – Σλοβενίας – Κροατίας (λιμάνι Ριέκας) φθάνει στην Ελλάδα (λιμάνι Ηγουμενίτσας) και αφού τη διασχίσει από δύση προς ανατολή μέχρι την Αλεξανδρούπολη, συνεχίζει στη Σαμοθράκη. Το συνολικό μήκος του υπολογίζεται στα 6.000 χλμ., από τα οποία τα 1.400 χλμ. περίπου είναι χαραγμένα στην Ελλάδα (Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβάσις – Αναρρίχησης, 2020).

- 01** Συνδέει το μονοπάτι Ε6 με το Ε4. Ξεκινά από το Μέτσοβο και το βουνό Περιστέρι και καταλήγει στο χωριό Γαρδίκι, περνώντας από τα χωριά Συρράκο, Καλαρρύτες και Μαρσούκι και από το βουνό Κακαρδίτσα.
- 02** Συνδέει τον Όλυμπο (Ε4) με το Πήλιο. Ξεκινά από τον Όλυμπο και περνώντας από τα βουνά Κάτω Όλυμπος, Όσσα, Μαυροβούνι και τα χωριά Καρνά, Καλλιπεύκη, Ραψάνη, Ποταμιά, Ελαφος, Κεραμίδι, Βένετο καταλήγει στην παραλία κάτω από το χωριό Πουρί του Πηλίου.
- 03** Συνδέει τα Γιάννενα με το Γράμο (Ε6). Ξεκινά από τη βόρεια πλευρά της λίμνης των Ιωαννίνων και αφού διασχίσει το βουνό Μιτσικέλι, περνάει από τα Ζαγοροχώρια Κήποι, Βίτσα, Μονοδένδρι, διασχίζει το φαράγγι του Βίκου, ανεβαίνει στο Πάπιγκο, διασχίζει το βουνό Τύμφη, περνάει από τα χωριά Βρυσοχώρι και Πάδες, διασχίζει το βουνό Σμόλικας και από το χωριό Αγία Παρασκευή περνάει το Σαραντάπορο και καταλήγει στο Γράμο.
- 04** Συνδέει το Χορτιάτη με το Παγγαίο και τη Ροδόπη (Ε6). Διασχίζει τη Χαλκιδική, την αρχαία Αμφίπολη, το Παγγαίο και καταλήγει στο χωριό Τοξότες στο Νέστο.
- 05** Συνδέει το μονοπάτι Ε6 με το Ε4 στο ύψος του Μετσόβου – Καλαμπάκας.
- 06** Συνδέει τα μονοπάτια 01 και 05. Αρχίζει από το Μέτσοβο και περνώντας από τα χωριά Χαλίκι, Αμάραντο, Παλαιοχώρι, Πύρρα καταλήγει στην Ελάτη Τρικάλων.
- 07** Συνδέει τα βουνά Κακαρδίτσα και Τζουμέρκα. Αρχίζει από την Κακαρδίτσα, συναντά το μονοπάτι 01, διασχίζει τα Τζουμέρκα και περνώντας από τα χωριά Βουλγαρέλι και Μελισσουργοί καταλήγει στο χωριό Καταρράκτης.
- 08** Συνδέει το Νυμφαίο με τη Δεσκάτη. Αρχίζει από το Νυμφαίο, διασχίζει τα βουνά Ασκιο, Βούρινο και Βουνάσα και καταλήγει στη Δεσκάτη.
- 09** Συνδέει τη Δωδώνη με την Πάργα. Αρχίζει από το αρχαίο θέατρο της Δωδώνης, περνάει από το Σούλι και το νεκρομαντείο του Αχέροντα και καταλήγει στην Πάργα.
- 11** Συνδέει το Καρπενήσι με το Αγρίνιο. Αρχίζει από το Καρπενήσι, διατρέχει την κοιλάδα μέχρι τη Μονή Προυσού, διασχίζει το βουνό Πανατωλικό και καταλήγει στο Αγρίνιο.
- 12** Συνδέει το Καρπενήσι με τη Ναύπακτο. Ξεκινά από το Καρπενήσι και αφού διασχίσει το βουνό Καλιακούδα και τα βουνά της Αιτωλοακαρνανίας καταλήγει στη Ναύπακτο.
- 21** Διατρέχει την Εύβοια. Αρχίζει από τους Ωρεούς και διασχίζοντας τα βουνά Τελέθριο, Ξηρό, Καντήλι, Δίφφη, Ξεροβούνι, Όλυμπο και Όχη καταλήγει στην Κάρυστο.
- 22** Συνδέει τον Παρνασσό με την Πάρνηθα. Ξεκινά από την Αγόριανη του Παρνασσού και περνώντας από τα βουνά Κίρφη, Ελικώνα, Κορομπύλι, Κιθαιρώνα, Πάστρα καταλήγει στην Πάρνηθα.
- 31** Συνδέει την Πάτρα με την Αρχαία Ολυμπία. Ξεκινά από την Πάτρα και περνώντας από τα χωριά Πετρωτό, Αγία Παρασκευή, Καλανίστρα, Κάλανος, Λακκόματα, Μίχα, Άνω Βλασία, Αγράμπελα, Δίβρη καταλήγει στην Αρχαία Ολυμπία.
- 32** Συνδέει τη Βυτίνα με την Καρδαμύλη. Ξεκινά από τη Βυτίνα και περνώντας από το χωριό Ζυγοβίτσι, τη Δημητσάνα, το φαράγγι του Λούσιου, την Καρύταινα, τα χωριά Λεοντάρι, Γεωργίτσι, τη Λαγκάδα στον Ταΰγετο, διασχίζει τον Ταΰγετο και καταλήγει στην παραλία της Καρδαμύλης.
- 33** Συνδέει τον Άγιο Πέτρο Κυνουρίας με τον Κάβο Μαλιά. Αρχίζει από το χωριό Άγιος Πέτρος και αφού διασχίσει την κορυφογραμμή σχεδόν του Πάρωνα, καταλήγει στη Μονεμβασιά και στη συνέχεια στο ακρωτήριο του Κάβο Μαλιά.
- 34** Συνδέει την Επίδαυρο με την Αρχαία Ολυμπία. Ξεκινά από την Αρχαία Επίδαυρο και περνώντας από τις Μυκήνες, το Αρτεμίσιο, τη Μαντίνεια, τη Δημητσάνα, τα Λαγκάδια καταλήγει στην Αρχαία Ολυμπία.
- 35** Συνδέει το Χελμό με τη Ζήρια. Αρχίζει από τους Κάτω Λουσούς, διασχίζει το Χελμό, περνάει από τα χωριά Περιστέρα, Ζαρούχλα και Γκούρα, διασχίζει τη Ζήρια, καταλήγει στα Άνω Τρίκαλα Κορινθίας.
- 36** Συνδέει τη Δημητσάνα με τη Μεθώνη. Αρχίζει από τη Δημητσάνα, περνάει από Καρύταινα, Ανδρίτσα, Κοπανάκι, διασχίζει τα Όρη Κυπαρισσίας και Αιγάλεω και καταλήγει στη Μεθώνη.

Σχήμα 3.1 Εθνικά μονοπάτια

Διαδρομή «Ανώπολη Σφακίων -Λουτρό»

Η συγκεκριμένη διαδρομή πεζοπορίας, που οργανώνεται από τον Ελληνικό Ορειβατικό Σύλλογο Χανίων είναι μια από τις δέκα διαδρομές που έχουν σηματοδοτηθεί εκ νέου στην ευρύτερη περιοχή των Λευκών Ορέων, αλλά και σε ημιορεινές περιοχές του νομού Χανίων. Όπως αναφέρεται στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του τον Ελληνικού Ορειβατικού Συλλόγου Χανίων, οι συγκεκριμένες διαδρομές, οι οποίες χαρακτηρίστηκαν σαν Δίκτυο Πράσινων Διαδρομών Νομού Χανίων, θα λειτουργούν συμπληρωματικά με τα μονοπάτια του Ε4. Και οι δέκα διαδρομές είναι βατές για τον απλό περιπατητή. Η διαδρομή «Ανώπολη Σφακίων -Λουτρό» έχει 1:30 ώρα κατάβαση, ενώ η επιστροφή πραγματοποιείται με πλοίο στη Χώρα Σφακίων.

Διαδρομή «Γιούχτας»

Ο Πεζοπορικός Όμιλος Ηρακλείου οργανώνει την πεζοπορική διαδρομή στον Γιούχτα, το βουνό των Αρχανών Ηρακλείου. Το ευκρινώς σηματοδοτημένο μονοπάτι που διασχίζει το βουνό ξεκινάει από τις Βασιλειές και μέσω αγροτικών δρόμων φτάνει στον αρχαιολογικό χώρο της Ανεμοσπηλιάς. Συνεχίζει με την ανάβαση προς τις δύο κορφές του Γιούχτα έχοντας άπλετη θέα προς όλη την βόρεια πλευρά με την πόλη του Ηρακλείου και το Κρητικό Πέλαγος αλλά και δυτικά στις εύφορες κοιλάδες του δυτικού Ηρακλείου και στην οροσειρά του Ψηλορείτη. Οι ώρες πορείας της συγκεκριμένης διαδρομής είναι τρεις, ενώ απαιτείται οι επισκέπτες να έχουν ορειβατικό μπουτάκι και μπατόν (Χειλαδάκης, 2020).

Διαδρομή «Λειβαδίτης (χωριό) –Καταρράκτης»

Η πεζοπορική διαδρομή «Λειβαδίτης (χωριό) –Καταρράκτης» που οργανώνεται από τον Ελληνικό Ορειβατικό Σύλλογο Ξάνθης είναι συνολικού μήκους 4 χιλιομέτρων και 520 μέτρων και έχει διάρκεια 1 ώρα και 35 λεπτά, ενώ χαρακτηρίζεται ως διαδρομή μέτριας δυσκολίας. Το μονοπάτι είναι μέρος του Διεθνούς Μονοπατιού Ε6, το οποίο ξεκινάει από το χωριό του Λειβαδίτη και, διασχίζοντας ένα πανέμορφο δάσος Οξιάς γεμάτο ρυάκια τρεχούμενου νερού, καταλήγει στον Καταρράκτη. Από το καλοκαίρι του 2019 η συγκεκριμένη διαδρομή ανήκει στο "Μονοπάτι Πολιτισμού" του Δήμου Ξάνθης και είναι η 4η διαδρομή σε ολόκληρη την χώρα που πήρε την πιστοποίηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση Πεζοπόρων (ΕΡΑ) το Σάββατο 8 Ιουνίου 2019 (leivaditis.gr).

Διαδρομή «Ο Δρόμος του Νερού» (Μονοπάτι Καβάλα – Παλιά Καβάλα)

Ο Ελληνικός Ορειβατικός Σύλλογος Καβάλας οργανώνει την πεζοπορική διαδρομή «Ο Δρόμος του Νερού», μια διαδρομή 10 χιλιομέτρων περίπου, που ξεκινά από την Παλιά Καβάλα και καταλήγει στη περιοχή Άγιος Κωνσταντίνος της Καβάλας. Όπως αναφέρεται στον επίσημο ιστότοπό του ΕΟΣ Καβάλας:

Πρόκειται για το σημαντικότερο μονοπάτι της Καβάλας, όχι μόνο λόγω της αισθητικής του αξίας, αλλά κυρίως για τα ιδιαίτερα ιστορικά και πολιτισμικά στοιχεία που διαθέτει. Η διαδρομή χωρίζεται σε δύο τμήματα. Το πρώτο μισό, με μήκος 5 χιλιόμετρα, φτάνει από την Καβάλα μέχρι την «Μάνα του Νερού» στην τοποθεσία «Τρία Καραγάτσια». Το δεύτερο μισό, με μήκος 5,5 χιλιόμετρα, φτάνει μέχρι το χωριό της Παλιάς Καβάλας. Το πρώτο τμήμα ακολουθεί το δρόμο που ακολουθούσε και το νερό, για να υδροδοτήσει την πόλη στα χρόνια της τουρκοκρατίας. Το μονοπάτι περνάει από 5 πέτρινα γεφύρια και ελίσσεται πάνω στο παλιό σκεπασμένο αυλάκι, όπου το νερό κυλούσε για να καταλήξει στο εντυπωσιακό υδραγωγείο, «τις Καμάρες», στην Καβάλα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ

4.1 Η έννοια της ικανοποίησης των τουριστών

Ένα από τα πιο κρίσιμα στοιχεία του τουριστικού μάρκετινγκ είναι η ικανοποίηση των τουριστών, η οποία επηρεάζει την επιλογή προορισμού και την απόφαση επιστροφής. Η ικανοποίηση είναι απαραίτητο στοιχείο για τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες. Δεν επηρεάζει μόνο τις άμεσες επαναλαμβανόμενες αγορές, αλλά και τη φήμη και την εμπιστοσύνη, με αποτέλεσμα τα αυξημένα έσοδα και κέρδη για τους παρόχους υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, η ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών θα πρέπει να είναι μία από τις κύριες λειτουργίες των εμπλεκόμενων στην τουριστική δραστηριότητα και βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη μιας στρατηγικής που οδηγεί σε βελτιωμένη ελκυστικότητα ενός προορισμού και στην ανταγωνιστική του θέση. Παρόλο που η καθοδήγηση διαφορετικών παραγόντων από την πλευρά της προσφοράς προς τον στόχο της μεγιστοποίησης της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να ακούγεται πολύ λογικό σε θεωρητικό επίπεδο, είναι πολύ δύσκολο να επιτευχθεί στην πράξη (Dmitrović et al., 2009).

Οι Cameran et al. (2009) υπογραμμίζουν ότι η ικανοποίηση δεν είναι εγγενής στην ίδια την υπηρεσία, αλλά συνίσταται κυρίως στις αντιλήψεις των πελατών. Έτσι, διαφορετικοί καταναλωτές θα εκφράσουν διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης για την ίδια εμπειρία. Η ικανοποίηση των πελατών ορίζεται ως η εκπλήρωση των απαιτήσεων ή των αναγκών των πελατών. Με βάση αυτόν τον ορισμό, η ικανοποίηση μετράται με την αξιολόγηση της πραγματικής αντίληψης των μεμονωμένων πελατών, ενώ μπορεί να αναλυθεί περαιτέρω με αναφορά στη θεωρία της επιβεβαίωσης της προσδοκίας, η οποία χρησιμοποιείται ευρέως στη βιβλιογραφία για τη συμπεριφορά των καταναλωτών μετά την αγορά. Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία, οι καταναλωτές διαμορφώνουν προσδοκίες για την απόδοση των προϊόντων ή των υπηρεσιών πριν από την αγορά ή τη χρήση. Η ικανοποίηση των καταναλωτών θεωρείται ως το αποτέλεσμα αυτής της σύγκρισης μεταξύ της προσδοκίας των καταναλωτών πριν από την κατανάλωση και της επιβεβαίωσης μετά την κατανάλωση. Οι επιβεβαιωμένες προσδοκίες οδηγούν σε μέτρια ικανοποίηση. Οι θετικά μη επιβεβαιωμένες προσδοκίες οδηγούν σε υψηλή ικανοποίηση και οι αρνητικά μη επιβεβαιωμένες, ή ανεπαρκείς οδηγούν σε δυσαρέσκεια. Επιπλέον, η πρόθεση των πελατών να αγοράσουν ξανά ένα προϊόν ή μια υπηρεσία

καθορίζεται κυρίως από την ικανοποίησή τους από την προηγούμενη εμπειρία (Hung&Wong, 2007).

Εκτός από τις προσδοκίες των πελατών, έχουν προταθεί εναλλακτικά πρότυπα σύγκρισης για τον ορισμό της ικανοποίησης (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005):

- Οι Spreng and Olshavsky (1992) πιστεύουν ότι η σύγκριση της απόδοσης ενός προϊόντος ή υπηρεσίας θα πρέπει να γίνεται με τις επιθυμίες και όχι με τις προσδοκίες των πελατών
- Η ερευνητική εργασία των Churchill and Supremant (1982) προτείνει ότι η απόδοση των επιμέρους χαρακτηριστικών των προϊόντων, κυρίως στην περίπτωση διαρκών αγαθών, είναι ένας πολύ σημαντικός δείκτης της ικανοποίησης των πελατών.
- Οι Woodrauff et al. (1991) ισχυρίζονται ότι η σύγκριση θα πρέπει να βασίζεται σε συγκεκριμένα πρότυπα απόδοσης και όχι στις προσδοκίες των πελατών. Η προσέγγισή τους εστιάζεται στη διαμόρφωση προτύπων απόδοσης που βασίζονται στην εμπειρία από τη χρήση όχι μόνο του προϊόντος, αλλά και άλλων ανταγωνιστικών. Έτσι το συγκεκριμένο προϊόν δεν αποτελεί αναγκαστικά πρότυπα αναφοράς για τη διαδικασία σύγκρισης.

Επιπροσθέτως, λαμβάνοντας υπόψη τους Oliver and Swan (1989), ο όρος της ικανοποίησης των πελατών περιλαμβάνει πέντε συναισθήματα: ευχαρίστηση, ανακούφιση, καινοτομία και έκπληξη. Με βάση τη συγκεκριμένη θεωρία που δείχνει ότι η ικανοποίηση του πελάτη βασίζεται στην εμπειρία και τα συναισθήματα από μια υπηρεσία ή προϊόν, γίνεται κατανοητό ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι καθοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση του πελάτη. Για τους Senior and Randall (1994) «η ποιότητα παροχής υπηρεσιών ορίζεται σχεδόν πάντα ως η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των πελατών που είναι συνάρτηση της προσδοκώμενης και την λαμβανόμενης ποιότητας. Επομένως, για να θεωρείται μία υπηρεσία ποιοτική, θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες του πελάτη και να ικανοποιεί τις επιθυμίες του».

Η ικανοποίηση των τουριστών ενσωματώθηκε σταδιακά ως επεξηγηματική μεταβλητή σε μελέτες που επιχειρούν να κατανοήσουν τη συμπεριφορά των τουριστών στην αγορά. Αρχικά, η τουριστική ικανοποίηση χρησιμοποιήθηκε για να εξηγήσει τις επαναλαμβανόμενες επισκέψεις σε έναν τουριστικό προορισμό. Υπό αυτήν την έννοια, σχεδόν όλες οι αναλυθείσες μελέτες κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο ικανοποίησης από το

τουριστικό προϊόν που καταναλώνεται, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα οι τουρίστες να επισκεφθούν ξανά τον ίδιο προορισμό.

Τα τελευταία χρόνια άρχισαν επίσης να εμφανίζονται μελέτες που χρησιμοποιούν την ικανοποίηση ως πρόβλεψη των τουριστικών δαπανών, με την ικανοποίηση των τουριστών να διαδραματίζει βασικό ρόλο στην αξιολόγηση της ανταγωνιστικότητας ενός προορισμού, δεδομένου ότι οι τουρίστες που παρουσιάζουν χαμηλότερο επίπεδο των δαπανών δείχνουν επίσης χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης (Aguiló & Rossello, 2012). Οι περισσότερες μελέτες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η συνολική ικανοποίηση των τουριστών με τον προορισμό επηρεάζει τις δαπάνες. Υπό αυτήν την έννοια, τόσο η συνολική τουριστική ικανοποίηση όσον αφορά την ταξιδιωτική εμπειρία όσο και η τουριστική ικανοποίηση σχετικά με συγκεκριμένους παράγοντες της τουριστικής εμπειρίας, όπως η εξυπηρέτηση σε ξενοδοχεία και εστιατόρια, οι δραστηριότητες που υφίστανται στον προορισμό, η ποιότητα του περιβάλλοντος κ.ά επηρεάζουν σημαντικά τις τουριστικές δαπάνες. Συμπερασματικά, είναι γενικά αποδεκτό ότι η ικανοποίηση των τουριστών από την τουριστική εμπειρία, ή τουλάχιστον με μέρος αυτής, είναι καθοριστικός παράγοντας της τουριστικής συμπεριφοράς εν γένει (Cárdenas-García et al., 2015).

4.2 Η μέτρηση της ικανοποίησης των τουριστών

Πρωταρχικός σκοπός της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών είναι να κατανοήσουμε πόσο αποτελεσματικά ένας συγκεκριμένος προορισμός αναγνωρίζει και ανταποκρίνεται στις ανάγκες των επισκεπτών του και ποια στοιχεία της προσφοράς του χρειάζονται βελτίωση. Τα σχόλια, οι απόψεις και οι προτάσεις των τουριστών αποτελούν πολύτιμη πηγή ιδεών για βελτιώσεις και καινοτομίες. Ο επικοινωνιακός ρόλος της μέτρησης ικανοποίησης εκπληρώνεται εν μέρει από το γεγονός ότι η ίδια η μέτρηση αντιπροσωπεύει ένα θετικό σημάδι ενδιαφέροντος και φροντίδας για τους πελάτες. Σε γενικές γραμμές, η μέτρηση της ικανοποίησης έχει διάφορους στόχους, όπως τη σύγκριση με ανταγωνιστικούς προορισμούς, τον καθορισμό και την παρακολούθηση κρίσιμων θεμάτων και τομέων και την αποτελεσματική κατανομή πόρων, ενώ σε επίπεδο προορισμού στοχεύει στην προετοιμασία τακτικών και επιχειρησιακών σχεδίων (π.χ. εξισορρόπηση στοιχείων κινδύνου / κόστους και ποιότητας) και στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας (Dmitrović et al., 2009).

Στον τουρισμό, η ικανοποίηση συχνά αξιολογείται μέσω των χαρακτηριστικών της τουριστικής προσφοράς. Οι ερευνητές συνήθως δημιουργούν μια ομάδα χαρακτηριστικών προορισμού και ζητούν από τους ερωτηθέντες να τα αξιολογήσουν σε «κλίμακα ικανοποίησης», που κυμαίνεται για παράδειγμα, από «πλήρως ικανοποιημένος» έως «καθόλου ικανοποιημένος». Αυτά τα στοιχεία στη συνέχεια παρατηρούνται μεμονωμένα, αθροίζονται ή αντιστοιχίζονται σε διαστάσεις μιας κατασκευής που μετρά την τουριστική ικανοποίηση (Dmitrović et al., 2009). Οι Fuchs & Weiermair (2003) υποστηρίζουν ότι στα μοντέλα όπου τα χαρακτηριστικά προορισμού συσχετίζονται με μια μεταβλητή μέτρησης της συνολικής ικανοποίησης με τον προορισμό παράγουν πιο έγκυρα αποτελέσματα από τα μοντέλα που χρησιμοποιούν μόνο μεμονωμένα χαρακτηριστικά του εκάστοτε τουριστικού προορισμού. Πολλές μελέτες επιβεβαιώνουν τη θετική σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης και μεταξύ της αντιληπτής αξίας και της ικανοποίησης, καθώς και το ότι η σχέση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας και της ικανοποίησης των πελατών διαμεσολαβείται εν μέρει από την αντιληπτή αξία (Chen & Tsai, 2007). Τα προηγούμενα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν επομένως την άποψη ότι η αντιληπτή αξία και η ποιότητα είναι ξεχωριστές κατασκευές, που επηρεάζουν άμεσα την ικανοποίηση των τουριστών και ότι η επίδραση της ποιότητας στην ικανοποίηση προκαλείται εν μέρει από την αντιληπτή αξία.

Μια εξίσου σημαντική πτυχή για την ικανοποίηση των τουριστών είναι η εικόνα του προορισμού. Οι Tasci & Gartner (2007) κατασκεύασαν ένα εννοιολογικό μοντέλο που προβλέπει μια αμφίδρομη σχέση μεταξύ της εικόνας προορισμού και της συμπεριφοράς των καταναλωτών με βάση μια εκτεταμένη θεωρητική και εμπειρική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο μοντέλο γίνεται εμφανές ότι όχι μόνο η εικόνα προορισμού επηρεάζει τη συμπεριφορά των τουριστών, αλλά και ότι οι προηγούμενες εμπειρίες, όπως ο αριθμός των προηγούμενων επισκέψεων και η διάρκεια της διαμονής, μπορούν να επηρεάσουν την εικόνα του προορισμού. Οι Tasci et al. (2007) επίσης, επανεξέτασαν έναν μεγάλο αριθμό μελετών και κατέληξαν σε ένα παρόμοιο συμπέρασμα, ότι η εικόνα του προορισμού ότι έχει ισχυρή επίδραση στη συμπεριφορά. Ομοίως, η μελέτη των Bigne et al. (2005) σχετικά με την τουριστική συμπεριφορά επιβεβαιώνει τη σημασία της εικόνας προορισμού σε ένα πλαίσιο ποιότητας-ικανοποίησης-πίστης. Τα αποτελέσματά τους δείχνουν ότι η εικόνα είναι ένα άμεσο προηγούμενο της αξιολόγησης της διαμονής και της μελλοντικής

συμπεριφοράς, όπου η αντιληπτή ποιότητα λειτουργεί ως μεσολαβητής μεταξύ της εικόνας προορισμού και της ικανοποίησης.

Σε γενικές γραμμές τα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης χωρίζονται στις εξής κατηγορίες, ανάλογα με την πηγή της διαθέσιμης πληροφορίας (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005):

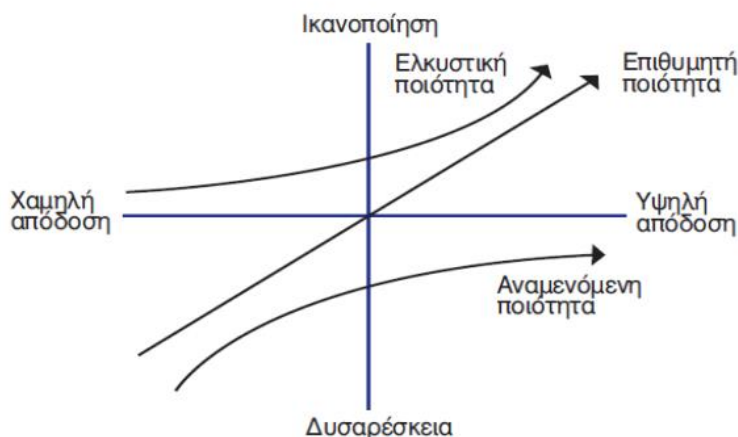
1. **Άμεσα συστήματα μέτρησης (Direct measurement systems):** τα συστήματα αυτά βασίζονται σε δεδομένα που προέρχονται άμεσα από το σύνολο των πελατών, όπως είναι οι έρευνες ικανοποίησης, τα παράπονα των πελατών, οι προσωπικές συνεντεύξεις κ.λπ. Υπάρχουν αρκετά είδη άμεσων συστημάτων μέτρησης ικανοποίησης πελατών και κάθε ένα από αυτά παρέχει ανάλυση του συγκεκριμένου προβλήματος από διαφορετική οπτική γωνία. Για παράδειγμα, ενώ οι έρευνες ικανοποίησης είναι σε θέση να αναλύσουν τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πελατών, το σύστημα εξυπηρέτησης και χειρισμού παραπόνων εστιάζει κυρίως στο σύνολο των δυσαρεστημένων πελατών, με στόχο τη διατήρηση της πελατειακής βάσης και την ανάκτηση της καταναλωτικής πίστης. Τα άμεσα συστήματα μέτρησης έχουν ένα «προληπτικό» χαρακτήρα, δεδομένου ότι μπορούν να προτείνουν διορθωτικές ενέργειες πριν συμβούν, ανεπιθύμητες καταστάσεις (μείωση πωλήσεων, κερδών κ.λ.π.).
2. **Έμμεσα συστήματα μέτρησης (Indirect measurement systems):** παρά το γεγονός ότι τα έμμεσα συστήματα μέτρησης δεν είναι σε θέση από μόνα τους να επιλύσουν το πρόβλημα της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, μπορούν να προσφέρουν σημαντική βοήθεια. Τα συγκεκριμένα συστήματα βασίζονται σε δεδομένα που αποτελούν το αποτέλεσμα της ικανοποίησης των πελατών, όπως είναι το ύψος των πωλήσεων, το μερίδιο αγοράς κ.λπ. Για τον λόγο αυτό οι ενέργειες που βασίζονται σε τέτοιου είδους δεδομένα μπορούν να χαρακτηριστούν ως «θεραπευτικές», αφού προσπαθούν να διορθώσουν ανεπιθύμητες καταστάσεις που έχουν συμβεί.

Μεθοδολογικές προσεγγίσεις εκτίμησης της τουριστικής ικανοποίησης

Η βιβλιογραφία έχει επισημάνει αρκετές βασικές διαστάσεις υπηρεσιών για τις οποίες ενδιαφέρονται οι πελάτες και, ως εκ τούτου, πρέπει να μετρηθούν σε μια έρευνα. Ένα χρήσιμο σημείο εκκίνησης σε αυτό το πλαίσιο είναι το μοντέλο SERVQUAL, ένα ευρέως ερευνημένο και χρησιμοποιούμενο πλαίσιο που προσδιορίζει 5 βασικές διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας των υπηρεσιών που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών (Ograjensek & Gal, 2011):

- Απτότητα: Οι συνθήκες ή η εμφάνιση φυσικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και προσωπικού.
- Αξιοπιστία: Η ικανότητα εκτέλεσης της υπόσχεσης της υπηρεσίας με αξιοπιστία και ακρίβεια.
- Ανταπόκριση: Προθυμία για βοήθεια στους πελάτες και παροχή άμεσης εξυπηρέτησης.
- Ασφάλεια: Γνώση και ευγένεια των εργαζομένων, καθώς και ικανότητα να εμπνέουν εμπιστοσύνη.
- Ενσυναίσθηση: Ατομική φροντίδα και αίσθηση προσοχής στις προσωπικές ανάγκες των πελατών.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η ικανοποίηση των πελατών έχει θεωρηθεί ως μονοδιάστατη κατασκευή - όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του προϊόντος, τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση του πελάτη και το αντίστροφο. Ωστόσο, η ικανοποίηση των μεμονωμένων απαιτήσεων προϊόντος / υπηρεσίας σε μεγάλο βαθμό δεν συνεπάγεται απαραίτητα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών. Είναι επίσης ο τύπος απαιτήσεων που καθορίζει την αντιληπτή ποιότητα προϊόντος / υπηρεσίας και, κατά συνέπεια, την ικανοποίηση των πελατών. Το μοντέλο του Kano που προτάθηκε από τον Ιάπωνα καθηγητή Noriaki Kano και τους συναδέλφους του, διακρίνει μεταξύ τριών τύπων απαιτήσεων προϊόντων / υπηρεσιών που, όταν πληρούνται, επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών με διαφορετικούς τρόπους. Με βάση αυτό το μοντέλο, μπορεί να αναγνωριστεί ότι η ικανοποίηση των πελατών δεν είναι μονοδιάστατη και μπορεί να μην αρκεί η ικανοποίηση των βασικών απαιτήσεων των πελατών, ιδιαίτερα σε ανταγωνιστικά περιβάλλοντα, όπου υπάρχουν τόσα πολλά παρόμοια προϊόντα για να επιλέξουν οι πελάτες στην αγορά (Grigoroudis & Spyridaki, 2003). Ως εκ τούτου, ο Kano προτείνει μια συγκεκριμένη ιεραρχία σημαντικότητας, η οποία περιλαμβάνει τρία βασικά επίπεδα ποιότητας: αναμενόμενη ποιότητα, επιθυμητή ποιότητα και ελκυστική ποιότητα (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005).



Σχήμα 4.1 Τα 3 επίπεδα ικανοποίησης του Kano (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005)

Κλείνοντας την παρούσα ενότητα, σημαντικό είναι να γίνει και μια συνοπτική αναφορά στο μοντέλο ικανοποίησης του Fornell, το οποίο αποτελεί το βασικό εργαλείο μέτρησης και ανάλυσης που χρησιμοποιείται στον Αμερικανικό δείκτη ικανοποίησης αλλά στο Σουηδικό βαρόμετρο ικανοποίησης. Η προσέγγιση αυτή, είναι βασισμένη σε ένα οικονομετρικό μοντέλο, το οποίο συσχετίζει διάφορα μέτρα της ικανοποίησης των πελατών, όπως οι προσδοκίες, η πίστη κ.ά., με συγκεκριμένες και προκαθορισμένες σχέσεις. Το μοντέλο Fornell, με βάση τις καθορισμένες σχέσεις ανάμεσα στις μεταβλητές που περιλαμβάνει δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα «αιτίου-αποτελέσματος», ενώ η ικανοποίηση του πελάτη θεωρείται λανθάνουσα μεταβλητή και εκτιμάται με ένα σύνολο παραμέτρων. Σε γενικές γραμμές, οι μεταβλητές του συγκεκριμένου μοντέλου αναλύονται σε τρεις κατηγορίες: τις αιτίες ικανοποίησης, την ικανοποίηση και τα αποτελέσματα ικανοποίησης (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005).

ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Σκοπός και στόχοι έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει και να συγκρίνει την ικανοποίηση μελών και επισκεπτών ορειβατικών συλλόγων στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα από τις πεζοπορικές διαδρομές. Επιμέρους στόχοι είναι να μετρηθεί η ικανοποίηση των συμμετεχόντων αναφορικά με την ίδια την πεζοπορική διαδρομή, καθώς και τους οδηγούς των διαδρομών, την ασφάλεια, την οργάνωση και το κόστος των πεζοπορικών διαδρομών.

5.2 Μεθοδολογία

5.2.1 Μέσο συλλογής δεδομένων

Η έρευνα ακολούθησε την ποσοτική προσέγγιση και διεξήχθη με τη χρήση ερωτηματολογίων. Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε από την ερευνήτρια, αφού προηγήθηκε από την ίδια μια πεζοπορική διαδρομή ώστε να εκτιμηθεί το ποιες θα είναι οι παράμετροι ικανοποίησης που θα μετρηθούν. Εκτός από την προσωπική εμπειρία, οδηγοί για την κατασκευή του ερευνητικού εργαλείου ήταν επίσης η σχετική διεθνής βιβλιογραφία και κάποιες συζητήσεις με μέλη του ορειβατικού συλλόγου Χανίων. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι κλειστές. Εκτός από τις πρώτες 5 ερωτήσεις που περιλαμβάνουν τα δημογραφικά στοιχεία και τις δραστηριότητες που συνδυάζουν οι ερωτώμενοι με μια πεζοπορική διαδρομή, για όλες τις υπόλοιπες ερωτήσεις που αφορούν τη μέτρηση της ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε η βαθμωτή πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert.

5.2.2 Ομάδα στόχος

Ο πληθυσμός της έρευνας ήταν Έλληνες, ανεξαρτήτου φύλου και ηλικίας, οι οποίοι συμμετείχαν σε πεζοπορικές διαδρομές που οργανώνονται από ορειβατικούς συλλόγους της νησιωτικής και ηπειρωτικής Ελλάδας. Το τελικό δείγμα της έρευνας ήταν 268 συμμετέχοντες από τους ορειβατικούς συλλόγους των Χανίων, της Καβάλας και της Ξάνθης και τον πεζοπορικό σύλλογο Ηρακλείου.

5.2.3 Πιλοτική έρευνα

Το ερωτηματολόγιο δόθηκε αρχικά πιλοτικά σε 20 άτομα, μέλη των 4 ορειβατικών συλλόγων για να απαντήσουν στις ερωτήσεις και να το αξιολογήσουν. Οι ερωτήσεις αξιολογήθηκαν ως κατανοητές και σαφείς και ως εκ τούτου τροποποιήθηκαν μόνο 2 ερωτήσεις.

5.2.3 Διεξαγωγή έρευνας

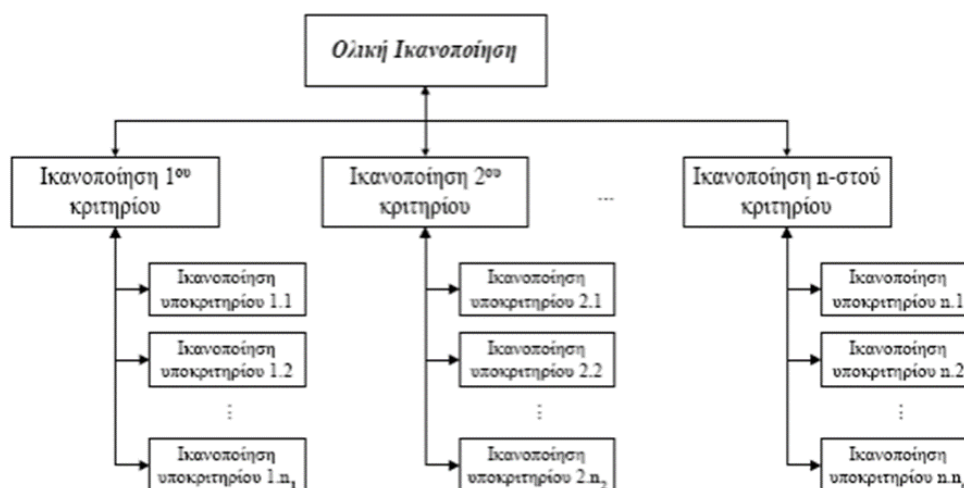
Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους συμμετέχοντες από τον Ορειβατικό Σύλλογο Χανίων σε έντυπη μορφή, ενώ για τις υπόλοιπες περιοχές στάλθηκαν σε ηλεκτρονική μορφή μέσω email, αφού προηγήθηκε η απαραίτητη επικοινωνία με τους υπεύθυνους των ορειβατικών συλλόγων.

5.3 Η πολυκριτήρια μέθοδος MUSA

5.3.1 Σκοπός και βασικά χαρακτηριστικά της μεθόδου

Πολλά από τα μοντέλα μέτρησης που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, δεν λαμβάνουν υπόψη την ποιοτική μορφή των κρίσεων των πελατών, αν και αυτές οι πληροφορίες είναι τα βασικά δεδομένα ικανοποίησης. Επιπλέον, σε αρκετές περιπτώσεις, οι μετρήσεις δεν επαρκούν για να αναλύσουν λεπτομερώς την ικανοποίηση των πελατών, επειδή τα αποτελέσματα των μοντέλων εστιάζονται κυρίως σε μια απλή περιγραφική ανάλυση. Η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis), η οποία χρησιμοποιείται στη μέτρηση και την ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών, ακολουθώντας τις αρχές της πολυκριτήριας ανάλυσης ξεπερνά αυτά τα μειονεκτήματα (Grigoroudis & Siskos, 2002).

Βασικός σκοπός της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA, είναι η σύνθεση των προτιμήσεων ενός συνόλου πελατών σε μια ποσοτική μαθηματική συνάρτηση αξιών υποθέτοντας ότι η συνολική ικανοποίηση ενός μεμονωμένου πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών, τα οποία αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά του προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτό, προτεραιότητα έχει ο προσδιορισμός των συγκεκριμένων κριτηρίων, τα οποία ονομάζονται διαστάσεις ικανοποίησης και στην ουσία είναι τα χαρακτηριστικά του προϊόντος / υπηρεσίας, τα οποία ασκούν επιρροή στους πελάτες ώστε να αξιολογήσουν το προϊόν / υπηρεσία (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005).



Σχήμα 5.5 Σύνθεση προτιμήσεων των πελατών (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005)

Αντίστοιχα, οι κύριοι στόχοι της μεθόδου MUSA είναι (Grigoroudis & Siskos, 2002):

- Η αξιολόγηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών, τόσο συνολικά όσο και μεμονωμένα για κάθε ένα από τα χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας.
- Η παροχή ενός πλήρους συνόλου αποτελεσμάτων που αναλύουν σε βάθος τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες των πελατών και εξηγούν το επίπεδο ικανοποίησης τους.
- Η ανάπτυξη ενός εργαλείου αποφάσεων με έμφαση στην κατανόηση και τη δυνατότητα εφαρμογής των παρεχόμενων αποτελεσμάτων.

Το κύριο πλεονέκτημα της μεθόδου MUSA είναι ότι λαμβάνει πλήρως υπόψη την ποιοτική μορφή των κρίσεων και προτιμήσεων των πελατών, όπως εκφράζονται σε μια έρευνα ικανοποίησης. Επιπλέον, τα παρεχόμενα αποτελέσματα εστιάζονται όχι μόνο στην περιγραφική ανάλυση των δεδομένων ικανοποίησης πελατών, αλλά είναι επίσης σε θέση να προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης, δίνοντας ένα πλήρες σύνολο πληροφοριών. Αυτά τα αποτελέσματα είναι επαρκή για τη λεπτομερή ανάλυση του προβλήματος αξιολόγησης της ικανοποίησης των πελατών και για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας της εφαρμογής της μεθόδου (Grigoroudis & Siskos, 2002). Οι εφαρμογές δείχνουν ότι η μέθοδος MUSA μπορεί να μετρήσει και να αναλύσει την ικανοποίηση των πελατών με έναν πολύ συγκεκριμένο τρόπο, και επομένως μπορεί να ενσωματωθεί στη συνολική προσέγγιση ποιότητας οποιουδήποτε επιχειρηματικού οργανισμού (Siskos & Grigoroudis, 2002).

5.3.2 Μεθοδολογικό πλαίσιο

Υποθέτοντας ότι το επίπεδο της ολικής ικανοποίησης του πελάτη προσδιορίζεται από το σύνολο των κριτηρίων που αντικατοπτρίζουν τα χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος, γίνεται αντιληπτό ότι η μέθοδος MUSA στοχεύει στην σύνθεση των επιμέρους κρίσεων σε μια συλλογική συνάρτηση αξίας. Το σύνολο αυτών των κριτηρίων συμβολίζεται ως $X = (X_1, X_2, \dots, X_n)$ και καλούνται διαστάσεις ικανοποίησης. Οι διαστάσεις ικανοποίησης απεικονίζονται στις λεγόμενες κλίμακες ικανοποίησης και δικαιολογούν την αναλυτική – συνθετική προσέγγιση της μεθοδολογίας.

Y	συνολική ικανοποίηση του πελάτη
α	αριθμός επιπέδων της κλίμακας συνολικής ικανοποίησης
y^m	το m επίπεδο συνολικής ικανοποίησης ($m = 1, 2, \dots, \alpha$)
n	αριθμός κριτηρίων
X_i	ικανοποίηση του πελάτη σύμφωνα με το i κριτήριο ($i = 1, 2, \dots, n$)
α^i	αριθμός επιπέδων της κλίμακας ικανοποίησης του κριτηρίου i
x_i^k	το k επίπεδο ικανοποίησης του κριτηρίου i ($k = 1, 2, \dots, \alpha_i$)
Y^*	συνάρτηση αξιών του Y (συνάρτηση ολικής ικανοποίησης)
y^{*m}	αξία του y^m επιπέδου ικανοποίησης
X_i^*	συνάρτηση αξιών του X_i (συνάρτηση μερικής ικανοποίησης)
x_i^{*k}	αξία του x_i^k επιπέδου ικανοποίησης

Σχήμα 6 Μεταβλητές της μεθόδου MUSA (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005)

Η μέθοδος MUSA ακολουθεί τις γενικές αρχές της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης υπό περιορισμούς, χρησιμοποιώντας τεχνικές γραμμικού προγραμματισμού για την επίλυσή της (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005). Η βασική εξίσωση της γραμμικής ανάλυσης παλινδρόμησης έχει την παρακάτω μορφή:

$$Y^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^*$$

όπου Y^* είναι η συλλογική συνάρτηση αξιών και X_i^* το σύνολο των μερικών συναρτήσεων, κανονικοποιημένων στο διάστημα $[0, 100]$ ενώ b_i είναι το βάρος του i κριτηρίου.

Η βασική εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης μορφοποιείται όπως φαίνεται παρακάτω αν προστεθεί μια διπλή μεταβλητή σφάλματος:

$$\bar{Y}^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* - \sigma^+ + \sigma^-$$

όπου \bar{Y}^* είναι η εκτίμηση της συνολικής συνάρτησης αξιών Y^* , ενώ σ^+ και σ^- είναι τα σφάλματα υπερτίμησης και υποεκτίμησης αντίστοιχα.

Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι το περιθώριο σφάλματος διαφοροποιείται από πελάτη σε πελάτη για το λόγο αυτό οι μεταβλητές σφάλματος ορίζονται για κάθε πελάτη ξεχωριστά.

Οι περιορισμοί μονοτονίας θα εξαλειφθούν για να μειωθεί το μέγεθος του γραμμικού προγράμματος. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με την χρήση νέων μεταβλητών οι οποίες εκφράζουν τα διαδοχικά βήματα αύξησης των συναρτήσεων Y^* και X_i^* (Siskos, 1985; Siskos and Yannacopoulos, 1985).

Τοποθετώντας αυτές τις μεταβλητές το μοντέλο γίνεται γραμμικό:

$$z_m = y^{*m+1} - y^{*m} \text{ για } m = 1, 2, \dots, a - 1$$

$$w_{ik} = b_i x_i^{*k+1} - b_i x_i^{*k} \text{ για } k = 1, 2, \dots, a_i - 1 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n$$

όπου $y^{*m}, y^{*m+1}, x_i^{*k}, x_i^{*k+1}$ είναι οι αξίες των y^m, y^{m+1}, x_i^k και x_i^{k+1} επιπέδων ικανοποίησης, a είναι ο αριθμός επιπέδων της κλίμακας συνολικής ικανοποίησης και a_i ο αριθμός επιπέδων της κλίμακας ικανοποίησης του κριτηρίου i .

Η τελική μορφή του γραμμικού προγραμματισμού είναι η εξής:

$$[min] F_1 = \sum_{j=1}^M \sigma_j^+ + \sigma_j^-$$

Με τους περιορισμούς:

$$\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{x_i^j-1} w_{ik} - \sum_{m=1}^{y^j-1} z_m - \sigma_j^+ + \sigma_j^- = 0 \text{ για } j = 1, 2, \dots, M$$

$$\sum_{m=1}^{a=1} z_m = 100$$

$$\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{a_i-1} w_{ik} = 100$$

$$z_m, w_{ik}, \sigma_j^+, \sigma_j^- \geq 0 \quad \forall m, i, j, k$$

όπου M ο αριθμός των πελατών, x_i^j, y^j είναι το επίπεδο j στο οποίο εκτιμώνται οι μεταβλητές X_i και Y .

Με την εφαρμογή της μεθόδου MUSA προκύπτουν αποτελέσματα τα οποία μπορούν να οδηγήσουν σε συμπεράσματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών για την υπηρεσία ή το προϊόν που κλήθηκαν να αξιολογηθούν και τα οποία θα φανούν χρήσιμα στο μέλλον. Τα αποτελέσματα αυτά αποτυπώνονται στα παρακάτω μεγέθη:

- Συναρτήσεις ολικής και μερικής ικανοποίησης
- Βάρη κριτηρίων ικανοποίησης
- Μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας
- Σχήματα δράσης και βελτίωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

6.1 Στατιστική ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

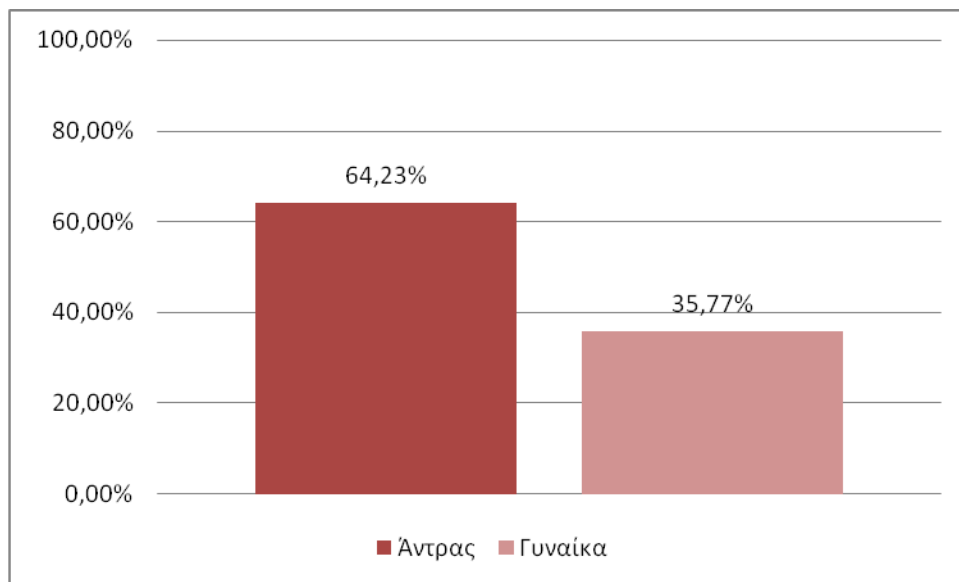
Η παρούσα έρευνα, περιλαμβάνει ερωτήσεις δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος των ερωτώμενων όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η επαγγελματική κατάσταση, η συχνότητα συμμετοχής στις πεζοπορικές διαδρομές καθώς και άλλες δραστηριότητες που συνδυάζουν με μια πεζοπορική διαδρομή. Από τις πληροφορίες αυτές, θα μπορέσουμε να σκιαγραφήσουμε το προφίλ των συμμετεχόντων τόσο στις ηπειρωτικές όσο και από στις νησιωτικές διαδρομές. Τα αποτελέσματα των δημογραφικών δεδομένων που συγκεντρώθηκαν παρουσιάζονται παρακάτω σε γραφήματα.

Διευκρινίζεται εδώ, ότι ο αρχικός αριθμός των ερωτηματολογίων που συγκεντρώθηκαν ήταν 268, τα οποία μελετήθηκαν πριν την έναρξη επεξεργασίας των δεδομένων με την μέθοδο MUSA. Ωστόσο από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε, διαπιστώθηκε πως από το σύνολο των ερωτηματολογίων τα 21 από αυτά ήταν μη ορθά ή ελλιπώς συμπληρωμένα, με αποτέλεσμα ο τελικός αριθμός των ερωτηματολογίων που εκτιμηθήκαν να είναι 247.

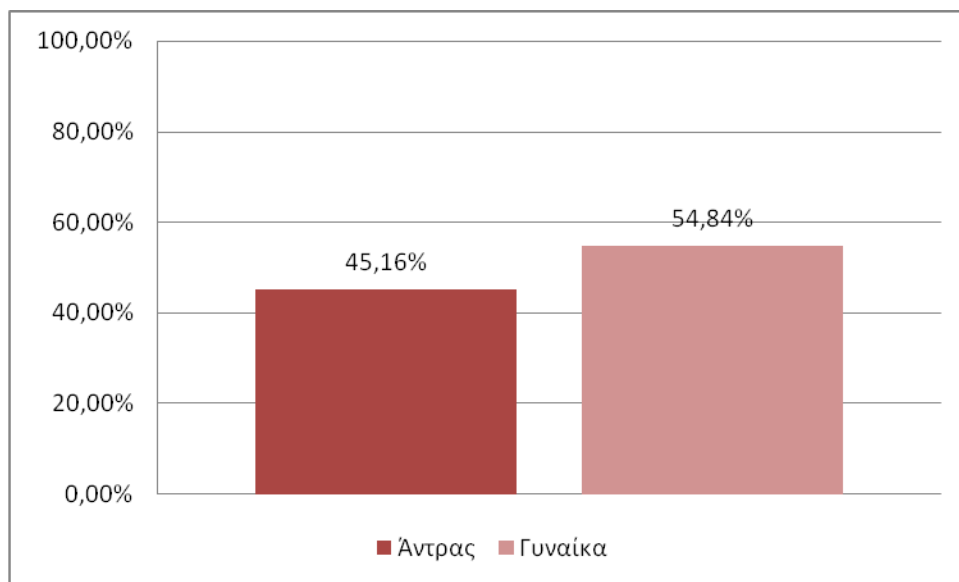
6.1.1 Φύλο

Στην έρευνα για τις ηπειρωτικές διαδρομές συμμετείχαν συνολικά 123 άτομα εκ των οποίων τα 79 ήταν άντρες και τα 44 γυναίκες. Οι άντρες αποτέλεσαν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δηλ. 64,23% ενώ το ποσοστό των γυναικών ανήλθε στο 35,77%. Αυτό μας δείχνει ότι η πεζοπορία στην ηπειρωτική χώρα είναι μια δραστηριότητα που τείνει να προσελκύει περισσότερο ανδρικό από ότι γυναικείο κοινό. Από την άλλη πλευρά, στην έρευνα για τις νησιωτικές διαδρομές συμμετείχαν συνολικά 124 άτομα εκ των οποίων τα 56 ήταν άντρες και τα 68 γυναίκες. Εδώ το ποσοστό των αντρών και των γυναικών που συμμετέχουν στις πεζοπορικές διαδρομές βρίσκονται στο ίδιο περίπου επίπεδο. Όπως προκύπτει, στην νησιωτική χώρα υπάρχει παρόμοιο ενδιαφέρον τόσο από τις γυναίκες όσο και από τους άνδρες να συμμετέχουν σε πεζοπορικές διαδρομές. Ίσως το συγκεκριμένο ποσοστό μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός ότι οι νησιωτικές διαδρομές φέρουν έναν υψηλότερο βαθμό δημοφιλίας, πιθανώς λόγω του μικρότερου βαθμού δυσκολίας, αλλά και επειδή συνυφαίνονται με άλλους όρους, όπως αυτός των διακοπών, των αργιών και γενικότερα της ξεκούρασης.

Στα σχήματα 6.1,6.2 που ακολουθούν, απεικονίζεται το ποσοστό των αντρών και των γυναικών που ανταποκρίθηκαν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου τόσο για ηπειρωτικές όσο και τις νησιωτικές διαδρομές.



Σχήμα 6.1 Ποσοστά για την μεταβλητή Φύλο στις ηπειρωτικές διαδρομές

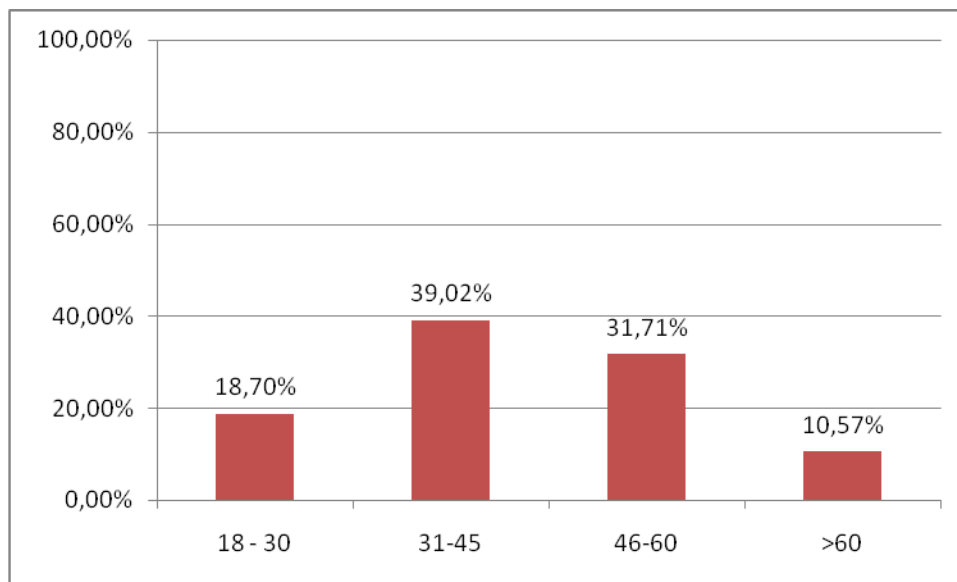


Σχήμα 6.2 Ποσοστά για την μεταβλητή Φύλο στις νησιωτικές διαδρομές

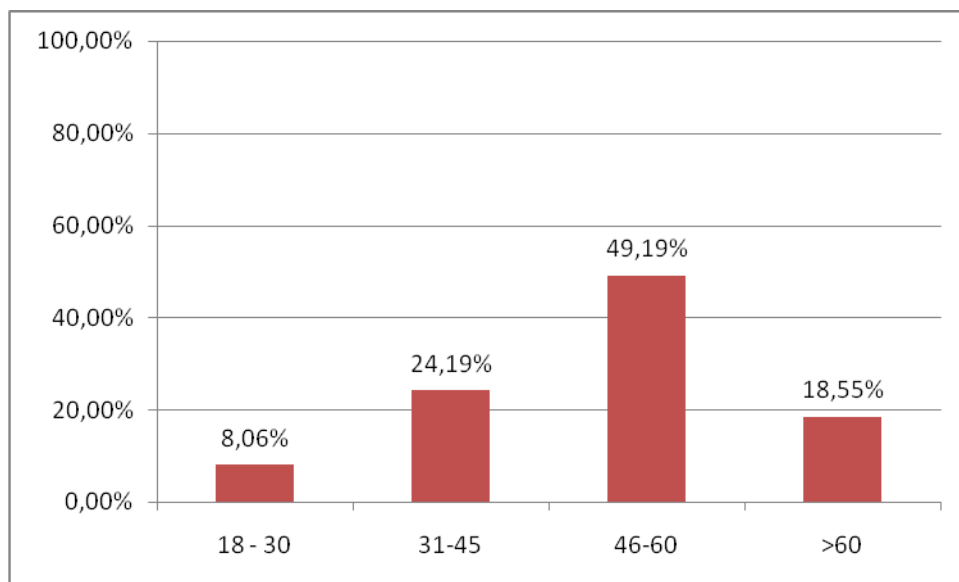
6.1.2 Ηλικιακή Ομάδα

Η έρευνα για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά περιελάμβανε την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν οι συμμετέχοντες. Έτσι, οι ερωτηθέντες ταξινομήθηκαν σε 4 κατηγορίες, εκείνους που ανήκουν στις ηλικίες 18 έως 30, 31 έως 45, 46 έως 60 και στους άνω των 60 ετών. Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων για τις ηπειρωτικές διαδρομές προέκυψε ότι το 18,7% ανήκει στις ηλικίες 18 έως 30, το 39,02% ανήκει στους 31 έως 45, το 31,71% στις ηλικίες 46 έως 60 και μόλις το 10,57% στις ηλικίες άνω των 60 ετών. Στο *σχήμα 6.4* που αφορά τις νησιωτικές διαδρομές παρατηρούμε ότι το 8,06% ανήκει στις ηλικίες 18 έως 30, το 24,19% ανήκει στις 31 έως 45, το 49,19% στις ηλικίες 46 έως 60 και το 18,55% στις ηλικίες άνω των 60 χρόνων. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες των 31 έως 45 και 46 έως 60 ετών τόσο στις ηπειρωτικές όσο και στις νησιωτικές διαδρομές.

Στα *σχήματα 6.3, 6.4* παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά που συγκεντρώνει κάθε ηλικιακή ομάδα τόσο στις νησιωτικές όσο και στις ηπειρωτικές διαδρομές.



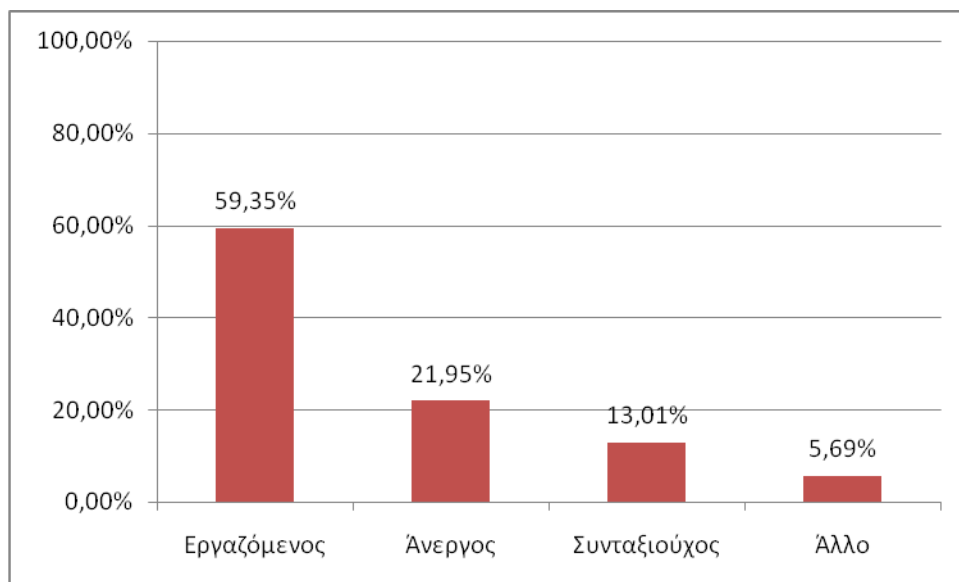
Σχήμα 6.3 Ποσοστά για την μεταβλητή Ηλικία στις ηπειρωτικές διαδρομές



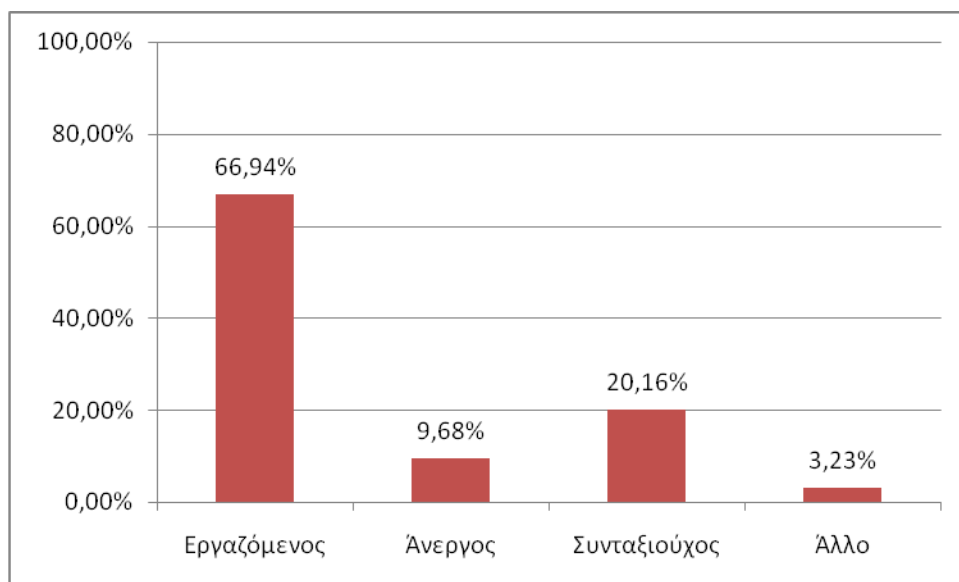
Σχήμα 6.4 Ποσοστά για την μεταβλητή Ηλικία στις νησιωτικές διαδρομές

6.1.3 Επαγγελματική κατάσταση

Αναφορικά με την επαγγελματική κατάσταση, οι συμμετέχοντες είχαν να επιλέξουν ανάμεσα σε 4 κατηγορίες: εργαζόμενος, άνεργος, συνταξιούχος και άλλο. Όπως προέκυψε από τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι εργαζόμενοι-ες, τόσο στις ηπειρωτικές διαδρομές (59,35%) όσο και στις νησιώτικες διαδρομές (66,94%). Στις ηπειρωτικές διαδρομές παρατηρείται μεγαλύτερο ποσοστό ανέργων (21,95%) συγκριτικά με τις νησιωτικές διαδρομές (9,68%), ενώ αντιθέτως υπάρχει χαμηλότερο ποσοστό συνταξιούχων (13,01%) σε σύγκριση με το ποσοστό συνταξιούχων στις νησιωτικές διαδρομές (20,16%). Η απάντηση «άλλο» επιλέχθηκε σε ποσοστό 5,69% στις ηπειρωτικές διαδρομές και 3,23% στις νησιωτικές.



Σχήμα 6.5 Ποσοστά για την μεταβλητή Επαγγελματική κατάσταση στις ηπειρωτικές διαδρομές

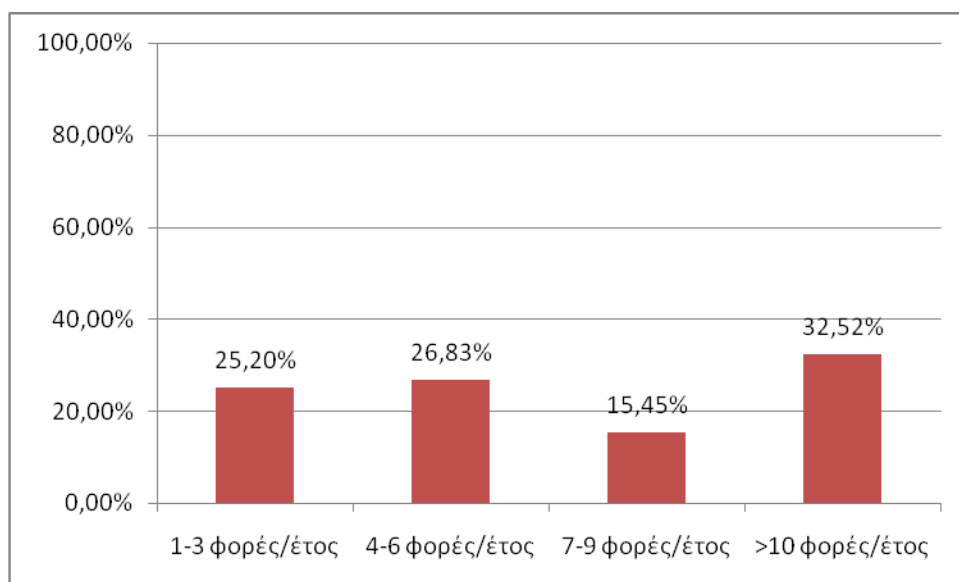


Σχήμα 6.6 Ποσοστά για την μεταβλητή Επαγγελματική κατάσταση στις νησιωτικές διαδρομές

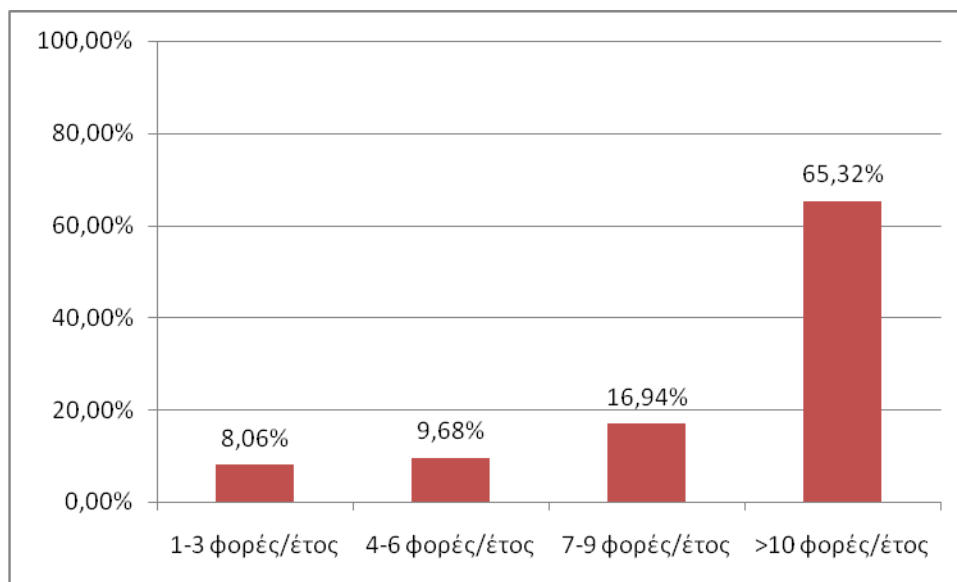
6.1.4 Συχνότητα συμμετοχής σε πεζοπορικές διαδρομές

Αναφορικά με τη συχνότητα συμμετοχής στις πεζοπορικές διαδρομές, παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ηπειρωτικές και νησιωτικές διαδρομές. Όπως φαίνεται και στα σχήματα 6.7 & 6.8 που ακολουθούν, το 25,20% ερωτώμενων για τις ηπειρωτικές διαδρομές συμμετέχει 1-3 φορές τον χρόνο, συγκριτικά με το αρκετά χαμηλότερο ποσοστό των ερωτώμενων για τις νησιωτικές διαδρομές (8,06%). Παρόμοια διαφορά εντοπίζεται και στη συμμετοχή σε πεζοπορικές διαδρομές 4-6 φορές το έτος, όπου

προέκυψε ποσοστό 26,83% για τους ερωτώμενους στις ηπειρωτικές διαδρομές και 9,68% για τους ερωτώμενους στις νησιωτικές διαδρομές. Ως προς τη συχνότητα συμμετοχής σε πεζοπορικές διαδρομές 7-9 φορές το έτος, το ποσοστό των ερωτώμενων για τις ηπειρωτικές διαδρομές ήταν 15,45% και των ερωτώμενων για τις νησιωτικές διαδρομές ήταν 16,94%. Τέλος, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και από τις δύο διαδρομές δήλωσε ότι συμμετέχει σε πεζοπορικές διαδρομές πάνω από 10 φορές τον χρόνο. Ωστόσο, εντοπίζεται και εδώ σημαντική διαφορά, καθώς στις ηπειρωτικές διαδρομές το ποσοστό είναι 32,52% και στις νησιωτικές διαδρομές 65,32%. Η σχεδόν διπλάσια διαφορά που παρατηρείται στα παραπάνω ποσοστά υπέρ των νησιωτικών διαδρομών θα μπορούσε ίσως να συνδεθεί με το μικρότερο βαθμό δυσκολίας που έχουν.



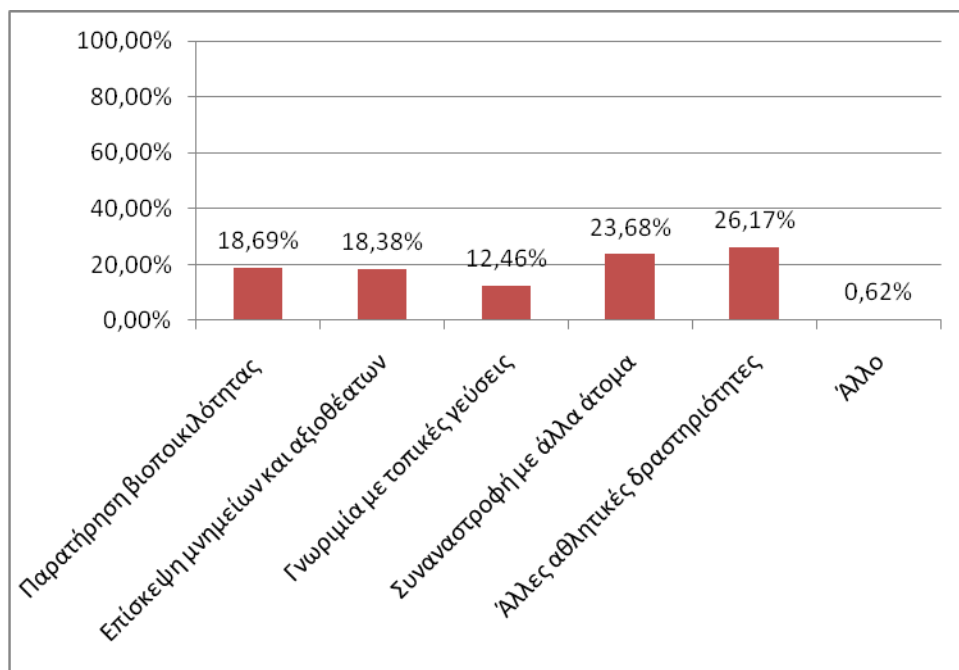
Σχήμα 6.7 Ποσοστά για την μεταβλητή Συχνότητα συμμετοχής στις ηπειρωτικές διαδρομές



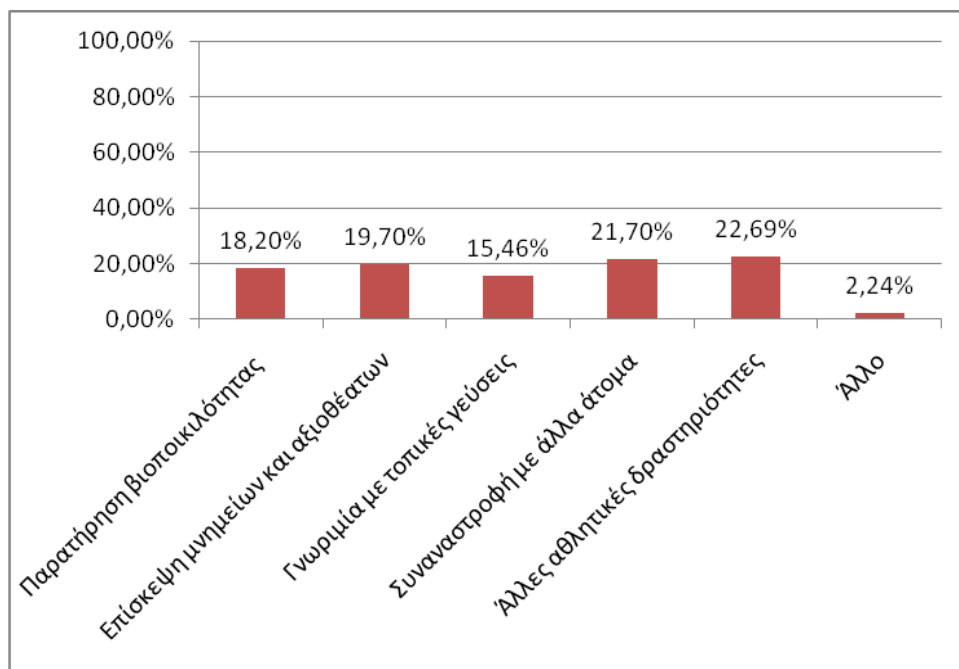
Σχήμα 6.8 Ποσοστά για την μεταβλητή Συχνότητα συμμετοχής στις νησιωτικές διαδρομές

6.1.5 Συνδυασμός άλλων δραστηριοτήτων με μια πεζοπορία

Αναφορικά με τις δραστηριότητες που συνδυάζουν οι ερωτώμενοι με μια πεζοπορική διαδρομή, από τις απαντήσεις δεν προέκυψαν σημαντικές διαφορές στις ηπειρωτικές και νησιωτικές διαδρομές. Την «παρατήρηση βιοποικιλότητας» επέλεξε ποσοστό 18,69% στις ηπειρωτικές και διαδρομές και 18,20% στις νησιωτικές. Στην απάντηση «επίσκεψη μνημείων και αξιοθέατων», το ποσοστό διαμορφώθηκε στο 18,38% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 19,70% στις νησιωτικές, ενώ στην απάντηση «γνωριμία με τοπικές παραδοσιακές γεύσεις» το ποσοστό ήταν 12,46% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 15,46% στις νησιωτικές. Η απάντηση «γνωριμία και συναναστροφή με άλλα άτομα» επιλέχθηκε από ποσοστό 23,68% στις ηπειρωτικές διαδρομές και 21,70% στις νησιωτικές. Ένα ποσοστό 26,17% στις ηπειρωτικές διαδρομές συνδυάζει την πεζοπορία με άλλες αθλητικές δραστηριότητες, ενώ αντίστοιχα το ποσοστό αυτό στις νησιωτικές διαδρομές είναι 22,69%. Τέλος, η κατηγορία «άλλο» επιλέχθηκε σε ποσοστό 0,62% στις ηπειρωτικές διαδρομές και 2,24% στις νησιωτικές.



Σχήμα 6.9 Ποσοστά για την μεταβλητή Άλλες δραστηριότητες σε μια πεζοπορική διαδρομή στις ηπειρωτικές διαδρομές

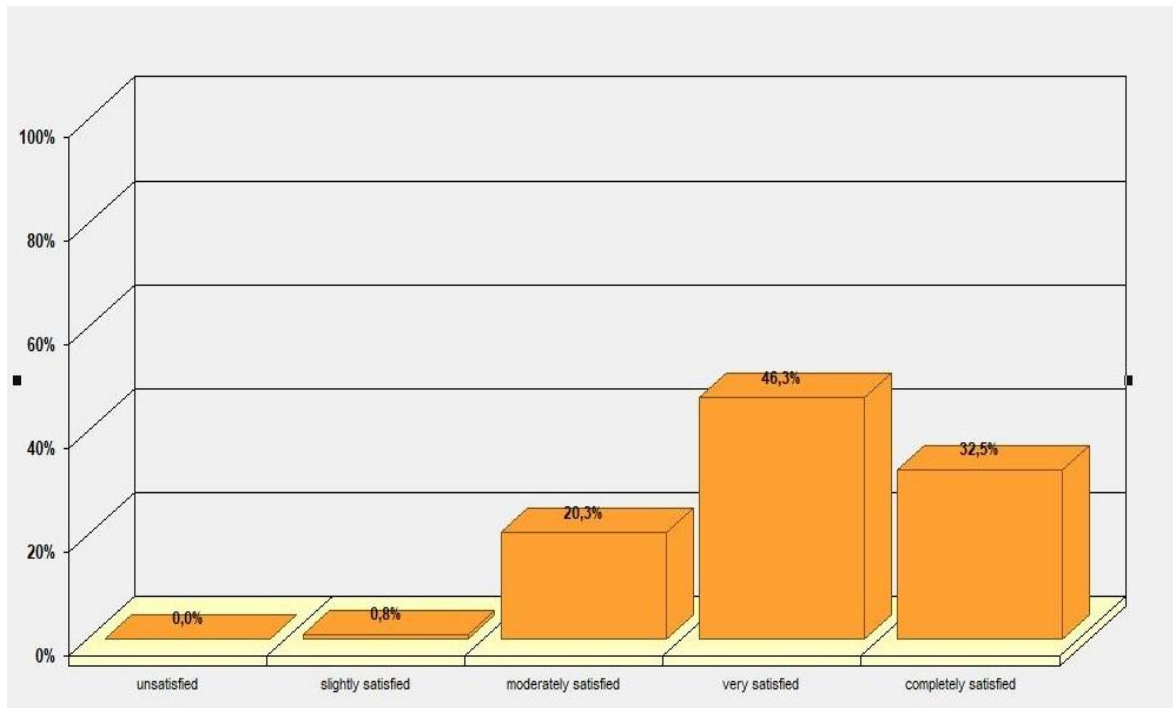


Σχήμα 6.10 Ποσοστά για την μεταβλητή Άλλες δραστηριότητες σε μια πεζοπορική διαδρομή στις νησιωτικές διαδρομές

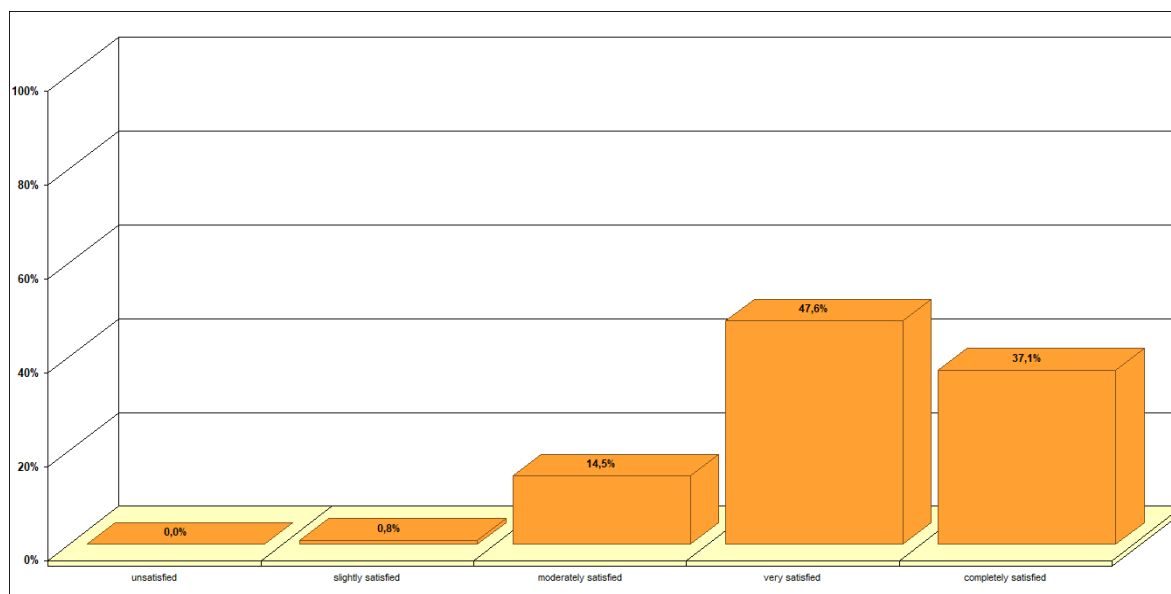
6.2 Στατιστική απεικόνιση με την μέθοδο MUSA

6.2.1 Στατιστική απεικόνιση συνολικής ικανοποίησης

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν αναφορικά με την συνολική ικανοποίηση των ερωτώμενων από τη συμμετοχή τους στις πεζοπορικές διαδρομές δείχνουν ότι η πλειοψηφία δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι -σε ποσοστό 46,3% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 47,6% για τις νησιωτικές διαδρομές- και απόλυτα ικανοποιημένοι, σε ποσοστό 32,5% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 37,1% για τις νησιωτικές διαδρομές. Ικανοποιημένοι δηλώνουν οι ερωτώμενοι σε ποσοστό 20,3% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 14,5% για τις νησιωτικές διαδρομές.



Σχήμα 6.11 Στατιστική απεικόνιση συνολικής ικανοποίησης για τις ηπειρωτικές διαδρομές

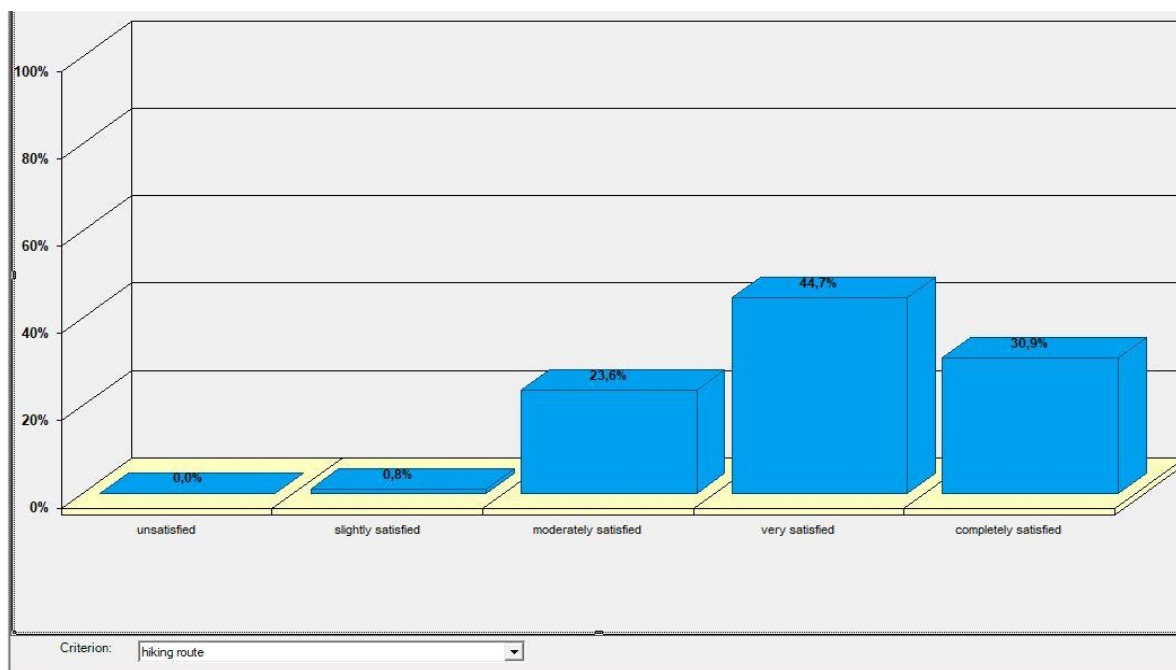


Σχήμα 6.12 Στατιστική απεικόνιση συνολικής ικανοποίησης για τις νησιωτικές διαδρομές

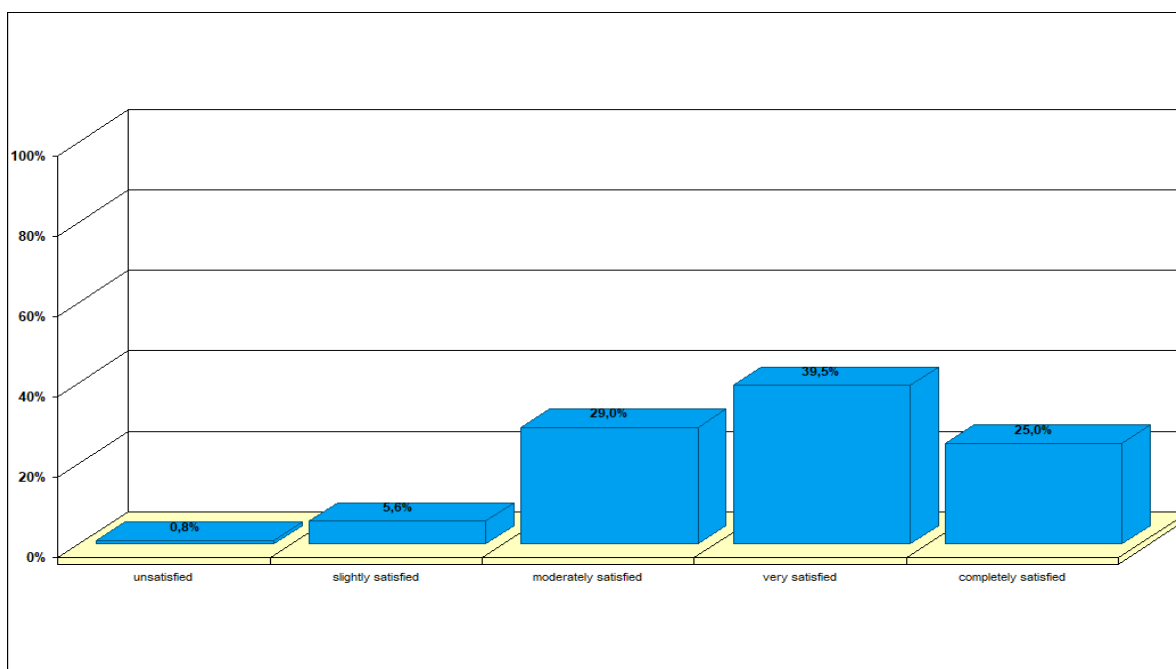
6.2.2 Στατιστική απεικόνιση κριτηρίων

6.2.2.1 Κριτήριο πεζοπορική διαδρομή

Το πρώτο κριτήριο που χρησιμοποιήθηκε για την μέτρηση της ικανοποίησης είναι η πεζοπορική διαδρομή. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων και για τις ηπειρωτικές και για τις νησιωτικές διαδρομές είναι πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 44,7% και 39,5%. Για τις ηπειρωτικές διαδρομές ακολουθεί η κατηγορία απόλυτα ικανοποιημένοι σε ποσοστό 30,9% και η κατηγορία ικανοποιημένοι σε ποσοστό 23,6%. Η σειρά αυτή διαφοροποιείται για τις νησιωτικές διαδρομές καθώς δεύτερη ακολουθεί η κατηγορία ικανοποιημένοι σε ποσοστό 29% και μετά ακολουθεί η κατηγορία απόλυτα ικανοποιημένοι σε ποσοστό 25%. Επίσης, για τις νησιωτικές διαδρομές ένα ποσοστό 5,6% των ερωτώμενων δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι.



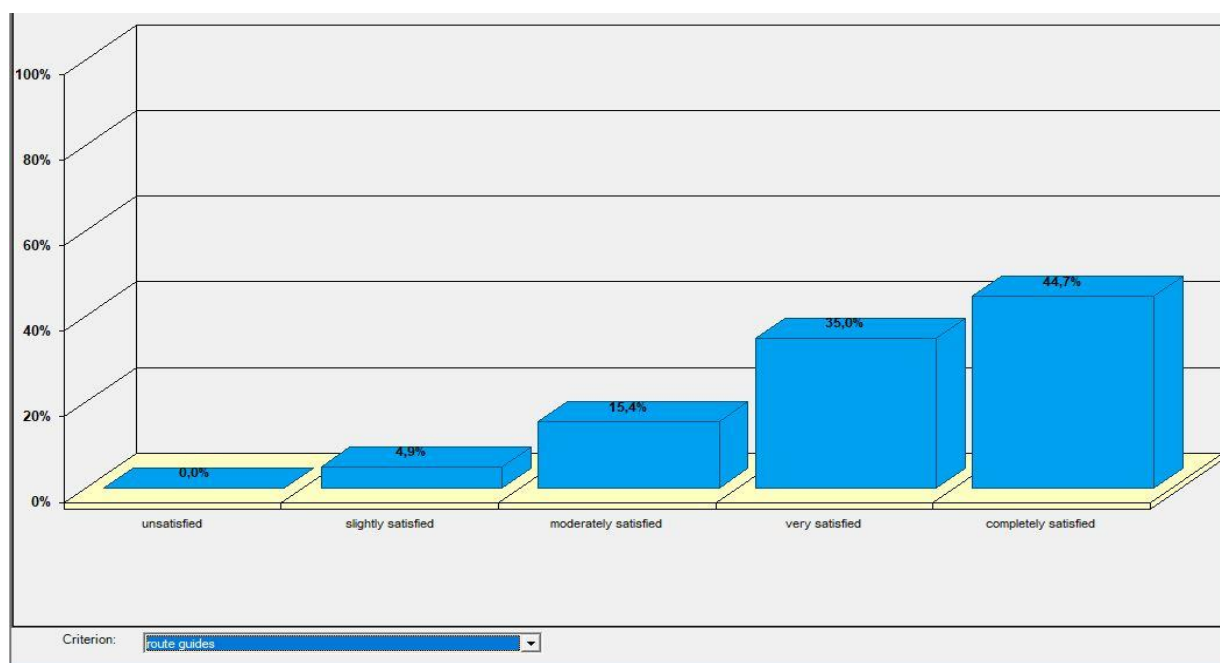
Σχήμα 6.13 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'πεζοπορική διαδρομή' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



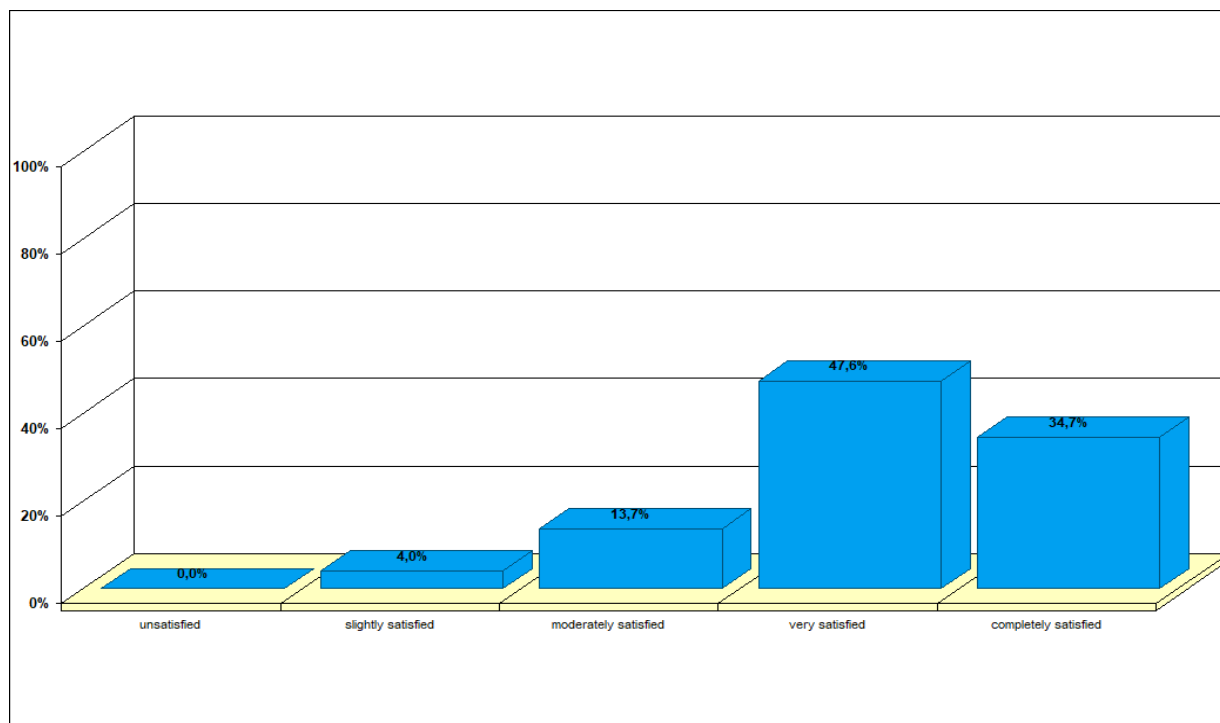
Σχήμα 6.14 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'πεζοπορική διαδρομή' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.2.2 Κριτήριο οδηγού διαδρομών

Σχετικά με το κριτήριο «οδηγοί διαδρομών» παρατηρούνται μικρές διαφορές ανάμεσα στις πεζοπορικές και τις νησιωτικές διαδρομές. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι οδηγοί είναι συνήθως καταρτισμένοι, υπεύθυνοι και αντλούν ικανοποίηση από αυτό που κάνουν με αποτέλεσμα οι πεζοπόροι να είναι σε γενικές γραμμές πολύ ικανοποιημένοι από αυτούς. Πιο αναλυτικά για τις ηπειρωτικές διαδρομές τα αποτελέσματα της ανάλυσης δείχνουν ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι απόλυτα ικανοποιημένοι σε ποσοστό 44,7%, ενώ ακολουθούν οι πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 35%. Οι ικανοποιημένοι ανέρχονται σε ποσοστό 15,4% και τέλος οι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 4,9%. Σε αντιπαράβολή, σχετικά με τις Για τις νησιωτικές διαδρομές, η πλειοψηφία των ερωτώμενων δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 47,6%. Ακολουθούν οι απόλυτα ικανοποιημένοι με ποσοστό 34,7%, οι ικανοποιημένοι με ποσοστό 15,4% και τέλος οι λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 2,4%.



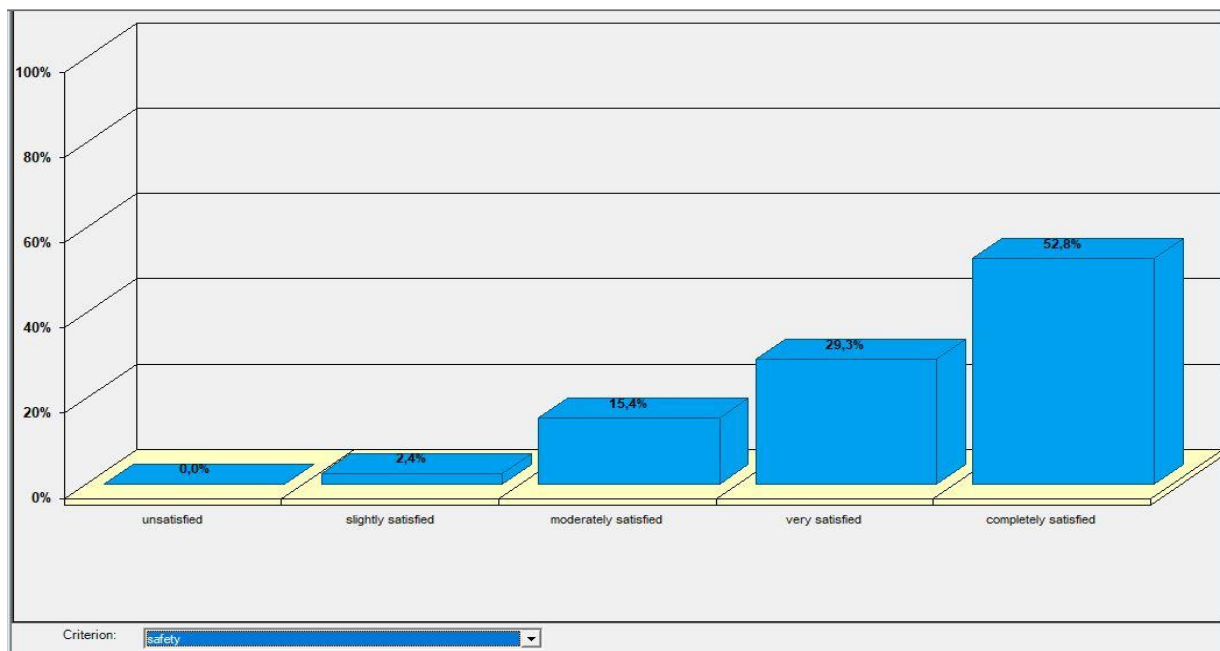
Σχήμα 6.15 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οδηγοί διαδρομών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



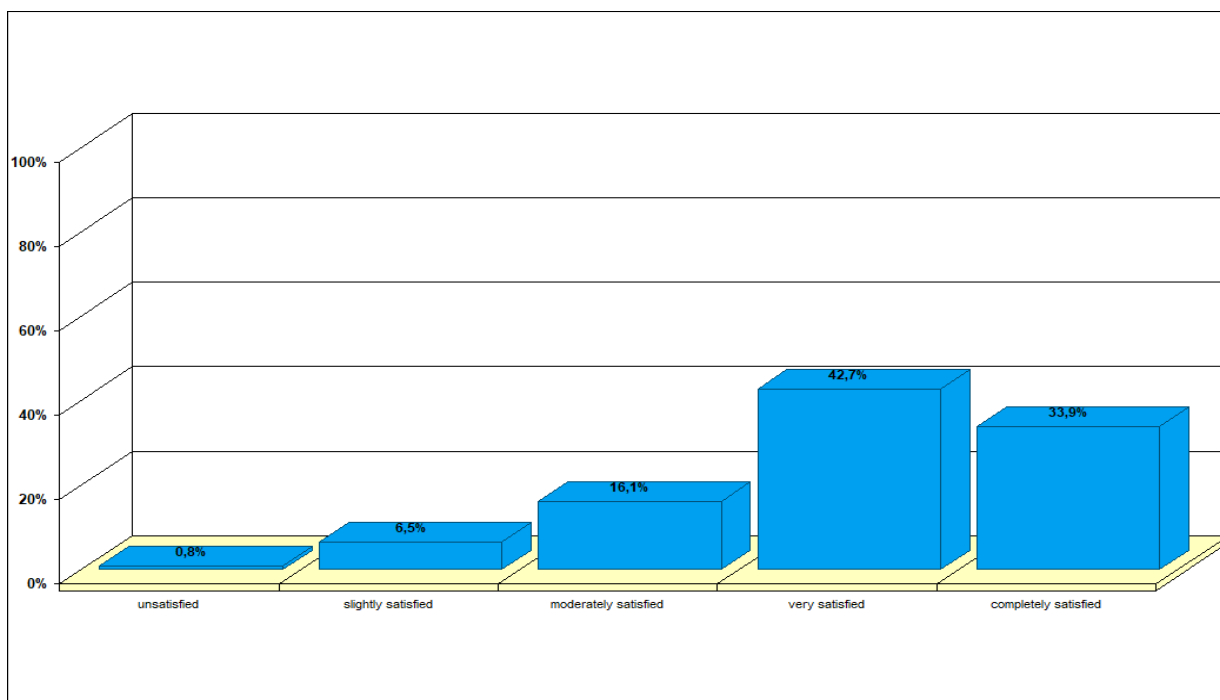
Σχήμα 6.16 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οδηγοί διαδρομών' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.2.3 Κριτήριο ασφάλεια

Σε αντιστοιχία με το προηγούμενο κριτήριο, τα αποτελέσματα των αναλύσεων για το κριτήριο «ασφάλεια» παρουσιάζουν διαφορές ανάμεσα στις δύο διαδρομές. Ξεκινώντας από τις ηπειρωτικές διαδρομές, πάνω από τους μισούς ερωτώμενους είναι απόλυτα ικανοποιημένοι (ποσοστό 52,8%). Πολύ ικανοποιημένοι δηλώνει το 29,3% των ερωτώμενων και ακολουθούν οι ικανοποιημένοι με ποσοστό 15,4%. Στους λίγο ικανοποιημένους το ποσοστό ανέρχεται στο 2,4%. Για τις νησιωτικές διαδρομές, η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι πολύ ικανοποιημένοι με το ποσοστό να ανέρχεται στο 42,7%. Ακολουθούν οι απόλυτα ικανοποιημένοι με ποσοστό 33,9%, οι ικανοποιημένοι με ποσοστό 16,1% και τέλος οι λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 6,5%.



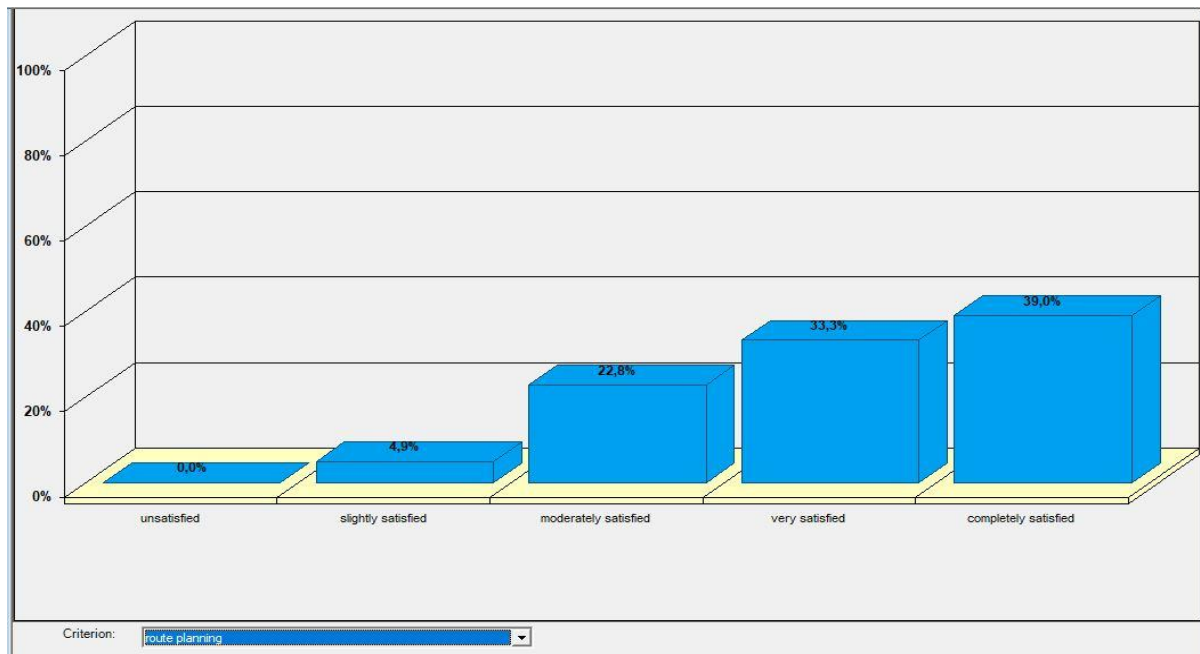
Σχήμα 6.17 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'ασφάλεια' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



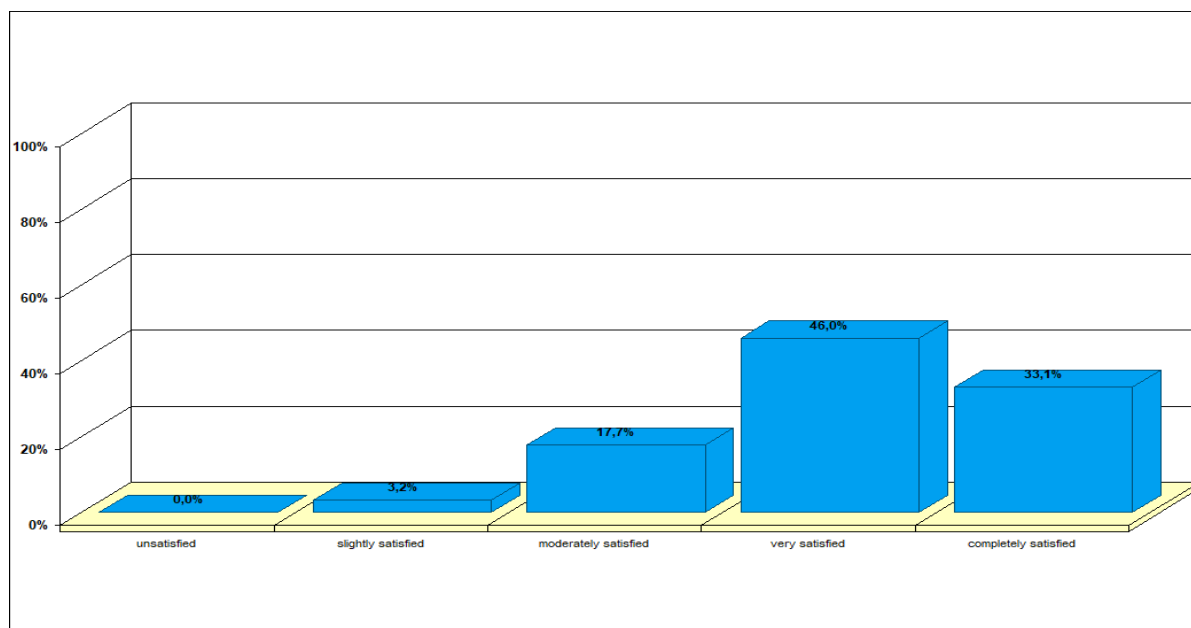
Σχήμα 6.18 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'ασφάλεια' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.2.4 Κριτήριο οργάνωση

Ως προς το κριτήριο «οργάνωση» για τις ηπειρωτικές διαδρομές, η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι απόλυτα ικανοποιημένοι και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 39% και 33,3% αντίστοιχα. Ακολουθεί η κατηγορία ικανοποιημένοι με το ποσοστό να ανέρχεται στο 22,8%, ενώ λίγο ικανοποιημένοι δηλώνουν 4,9%. Για τις νησιωτικές διαδρομές, η πλειοψηφία των ερωτώμενων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 46%, ενώ η απάντηση απόλυτα ικανοποιημένοι ανέρχεται σε ποσοστό 33,1%. Ακολουθούν οι ικανοποιημένοι (17,7%) και οι λίγο ικανοποιημένοι (3,2%).



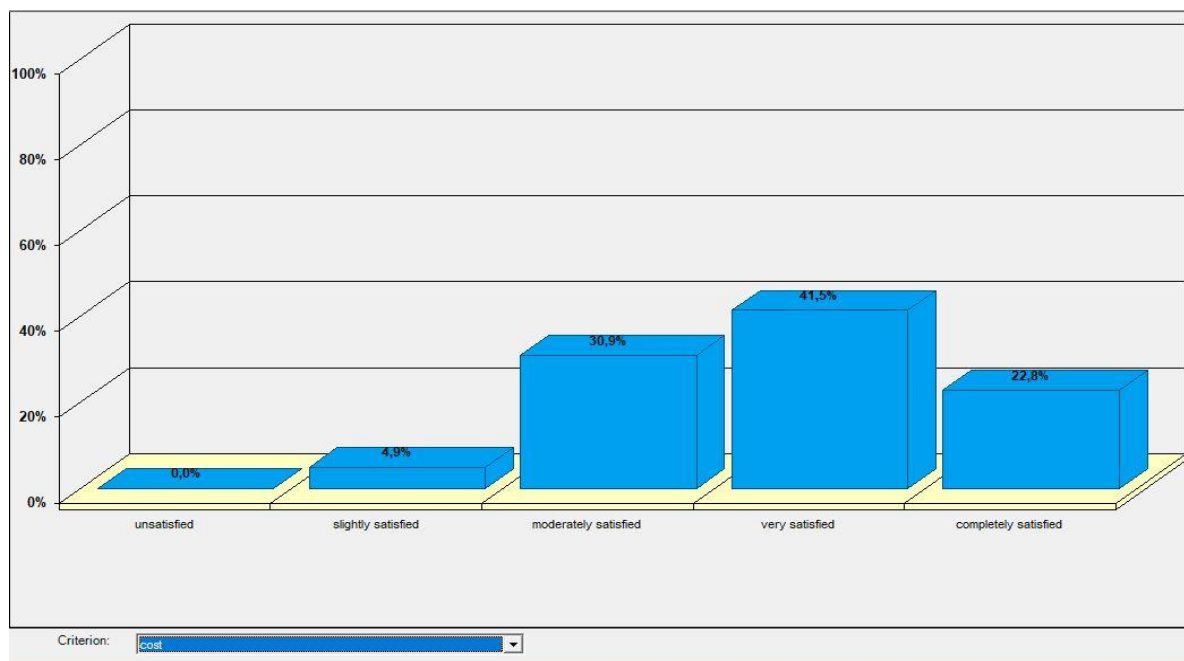
Σχήμα 6.19 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οργάνωση' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



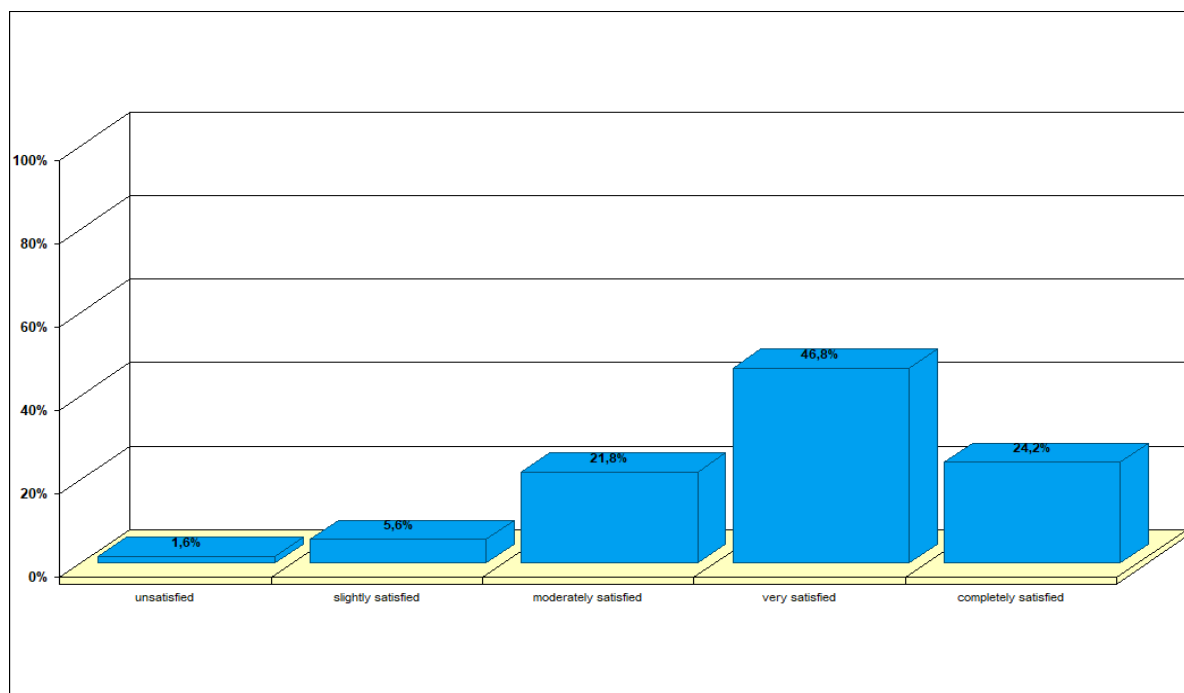
Σχήμα 6.20 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'οργάνωση' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.2.5 Κριτήριο κόστος

Στο κριτήριο «κόστος» οι περισσότεροι ερωτώμενοι δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι και για τις ηπειρωτικές (ποσοστό 41,5%) και για τις νησιωτικές διαδρομές (46,8%). Για τις ηπειρωτικές διαδρομές ακολουθεί η απάντηση ικανοποιημένοι σε ποσοστό 30,9% και στη συνέχεια οι απόλυτα ικανοποιημένοι με ποσοστό 22,8%. Το ποσοστό των λίγο ικανοποιημένων ανέρχεται στο 4,9%. Για τις νησιωτικές διαδρομές, η απάντηση απόλυτα ικανοποιημένοι έρχεται δεύτερη με ποσοστό 24,2%. Ακολουθούν οι ικανοποιημένοι με ποσοστό 21,8%, οι λίγο ικανοποιημένοι 5,6% και οι καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 1,6%.



Σχήμα 6.21 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'κόστος' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

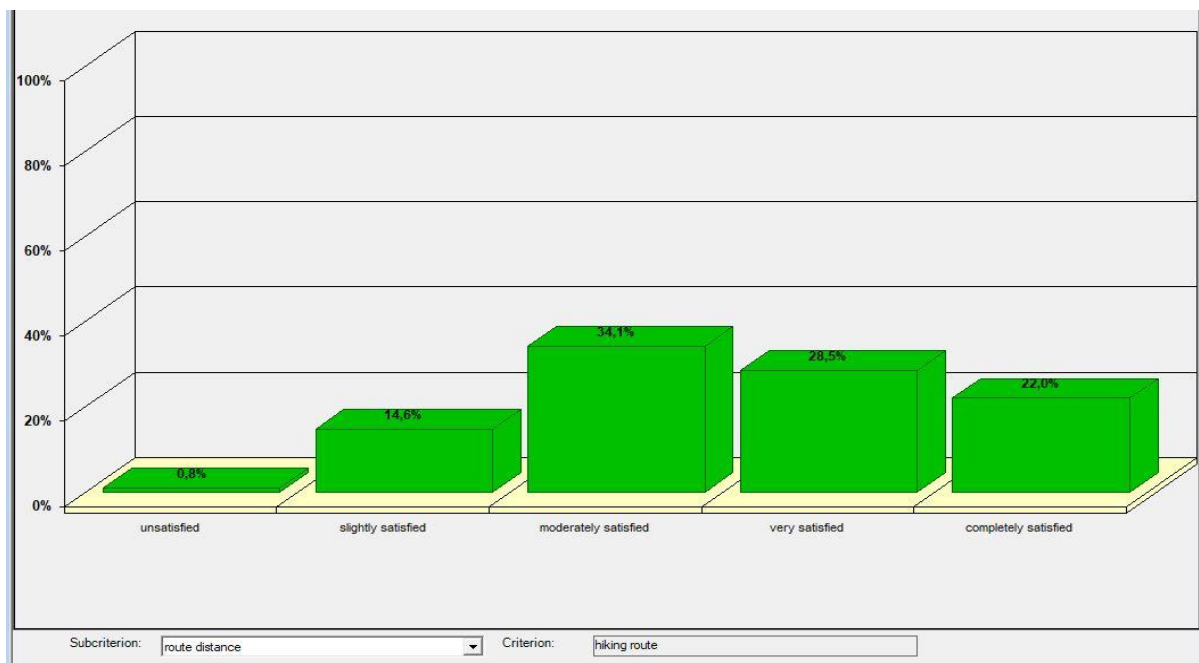


Σχήμα 6.22 Συχνότητα απαντήσεων του κριτηρίου 'κόστος' για τις νησιωτικές διαδρομές

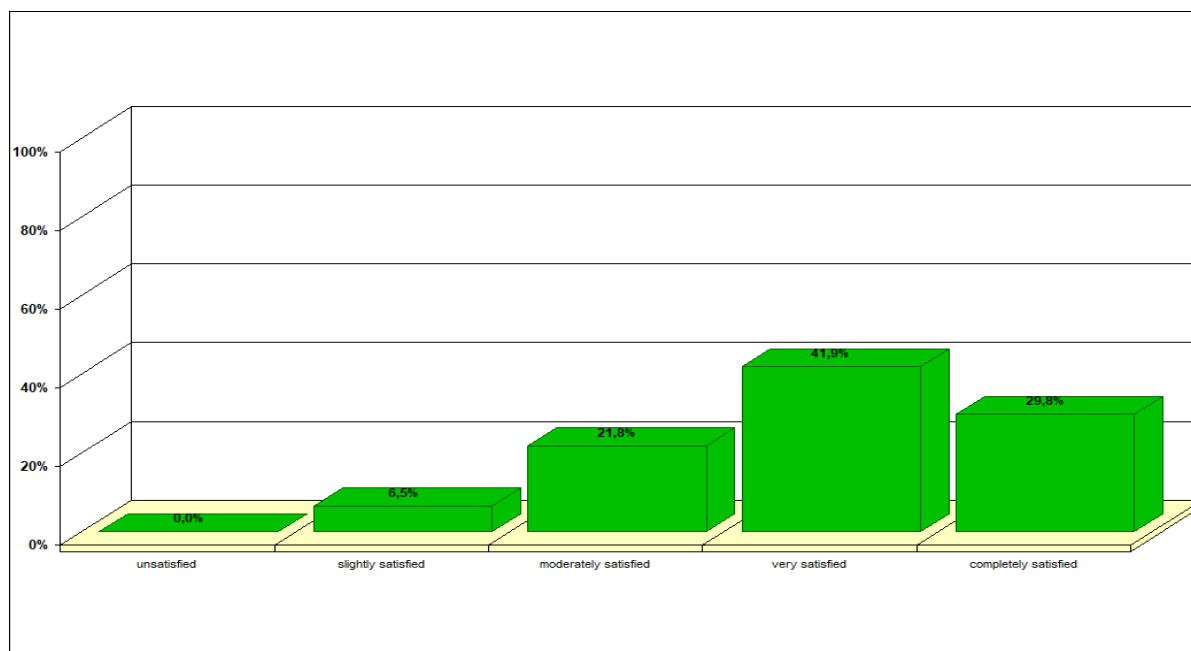
6.2.3 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή

6.2.3.1 Υποκριτήριο 'μέγεθος μονοπατιού'

Στα σχήματα 6.23 και 6.24 που ακολουθούν περιλαμβάνονται οι απαντήσεις για το υποκριτήριο «μέγεθος μονοπατιού» του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή, οι οποίες έχουν σημαντική διαφορά για τις ηπειρωτικές και νησιωτικές διαδρομές. Για τις ηπειρωτικές διαδρομές, οι περισσότεροι ερωτηθέντες (34,1%) δηλώνουν ικανοποιημένοι, ενώ ακολουθεί η απάντηση πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 28,5% και απόλυτα ικανοποιημένοι με ποσοστό 22,0%. Τέλος, το ποσοστό των λίγο ικανοποιημένων ανέρχεται στο 14,6%. Όσον αφορά τις νησιωτικές διαδρομές η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 41%, 9% και απόλυτα ικανοποιημένοι με ποσοστό 29,8%. Ακολουθούν οι ικανοποιημένοι με ποσοστό 21, 8% και οι λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 6,5%. Καθώς ομολογείται γενικά ότι οι νησιωτικές διαδρομές έχουν ήπιο ανάγλυφο, χαμηλότερο υψόμετρο και μικρότερο μήκος, ίσως αυτές οι παράμετροι να εξηγούν τη συγκεκριμένη ποσόστωση.



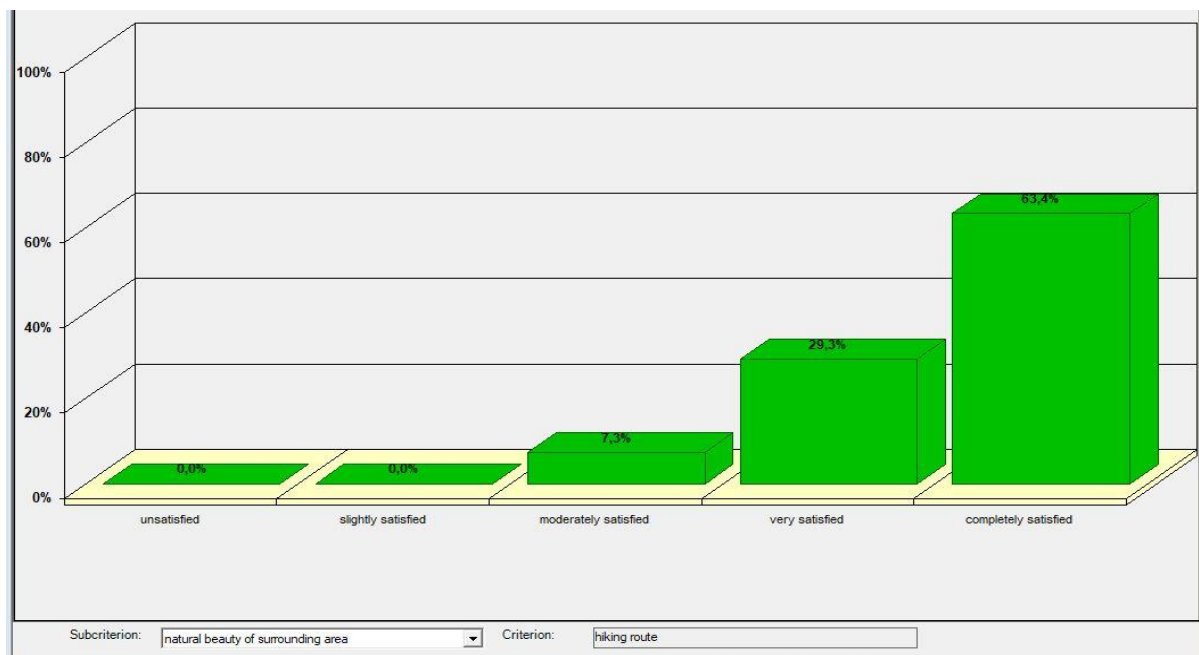
Σχήμα 6.23 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'μέγεθος μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



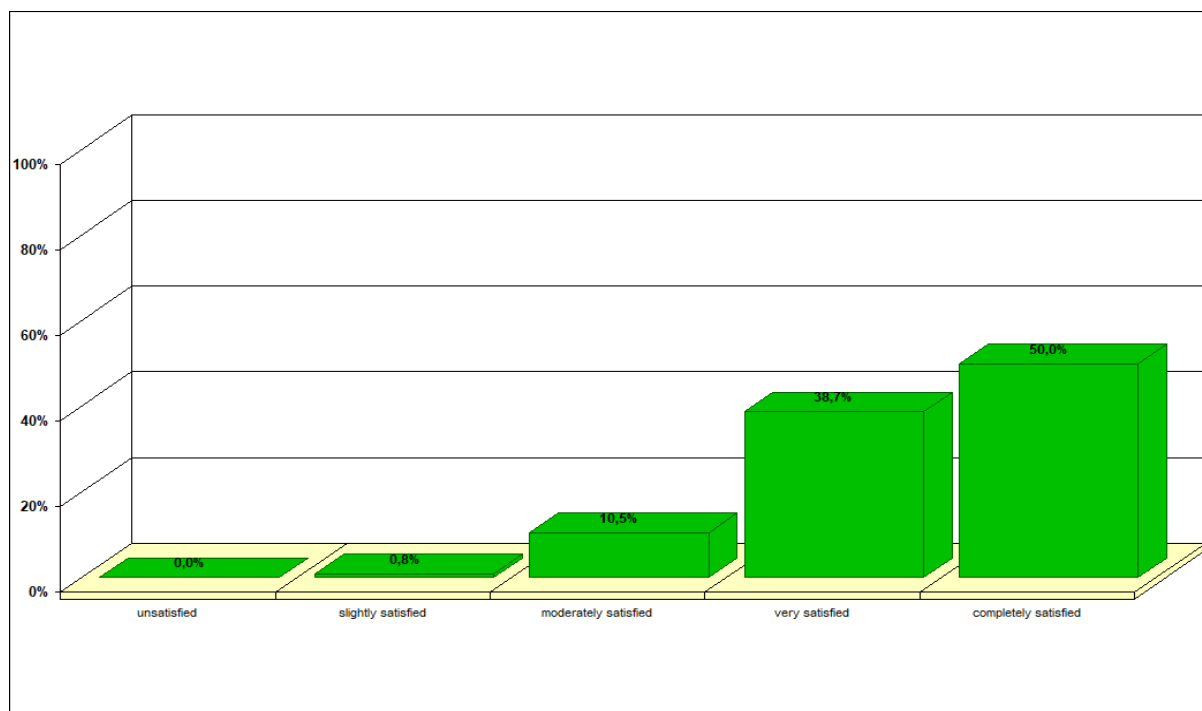
Σχήμα 6.24 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'μέγεθος μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.3.2 Υποκριτήριο 'φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος'

Για το υποκριτήριο «φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος» του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή, τόσο για τις ηπειρωτικές όσο και για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτώμενοι δήλωσαν *απόλυτα ικανοποιημένοι*, με ποσοστό 63,4% και 50% αντίστοιχα. Ακολουθούν οι απαντήσεις *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 29,3% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 38,7% για τις νησιωτικές και οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 7,3% και 10,5% αντίστοιχα.



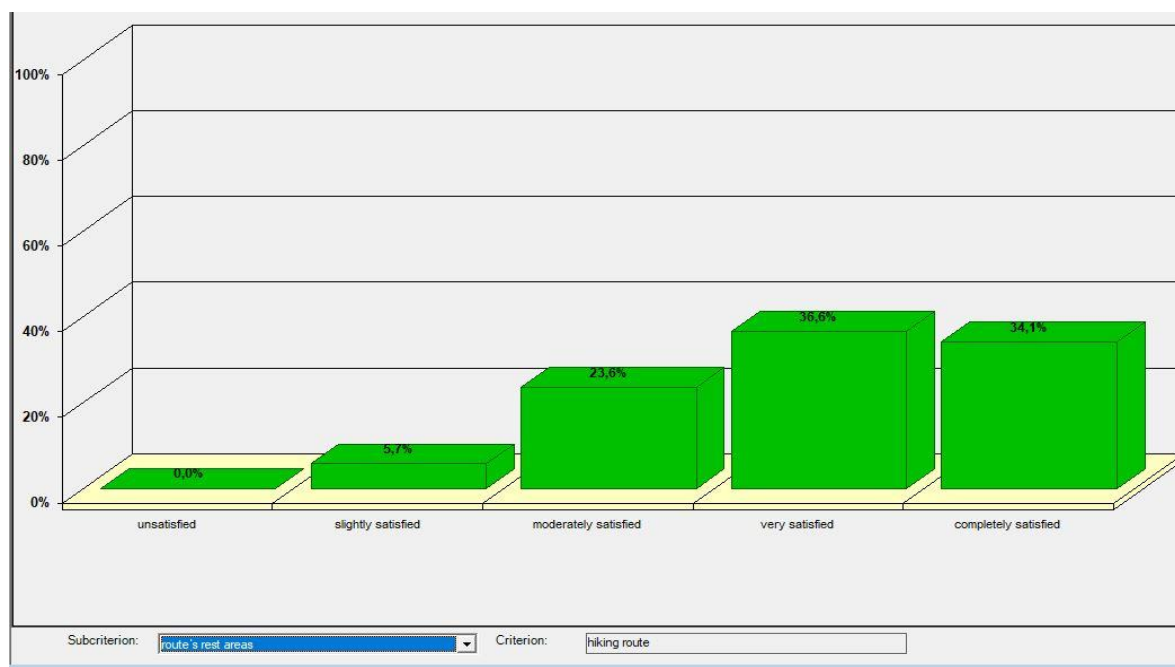
Σχήμα 6.25 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



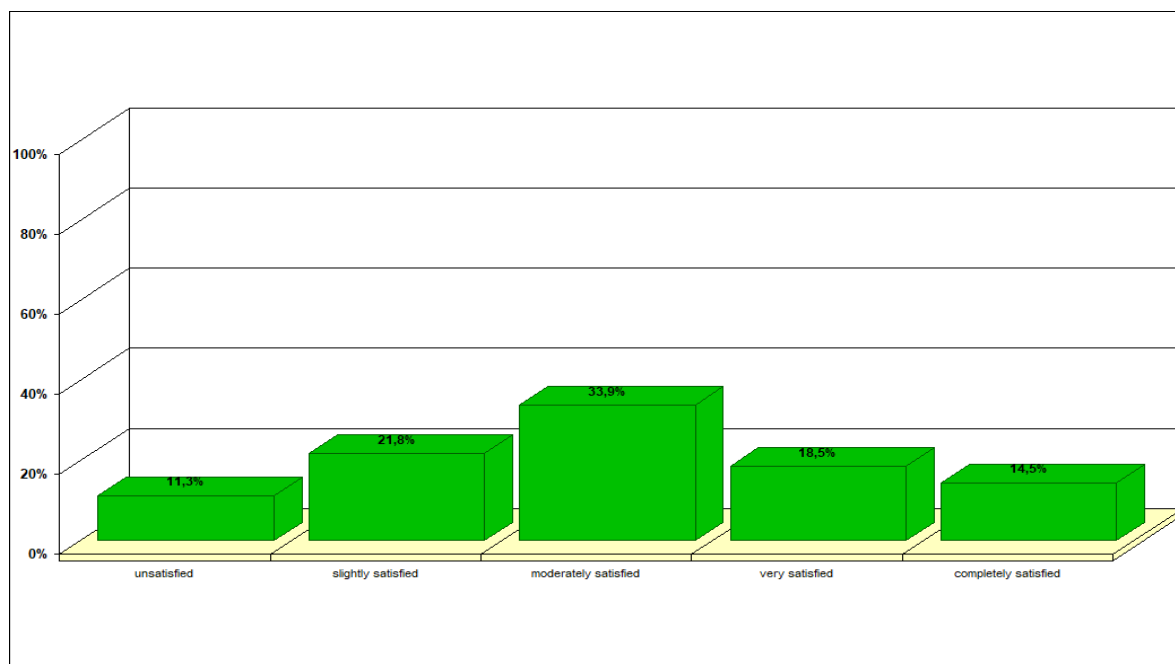
Σχήμα 6.26 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.3.3 Υποκριτήριο 'χώροι ανάπαυσης μονοπατιού'

Ως προς το υποκριτήριο «χώροι ανάπαυσης μονοπατιού» του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή, παρατηρούνται σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις δύο διαδρομές. Για τις ηπειρωτικές διαδρομές, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι *πολύ ικανοποιημένοι* (36,6%) και *απόλυτα ικανοποιημένοι* (34,1%). Ακολουθούν οι απαντήσεις *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 23,6% και *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 5,7%. Από την άλλη πλευρά, στις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δήλωσαν *ικανοποιημένοι* (33,9%) και *λίγο ικανοποιημένοι* (21,8%). Η απάντηση *πολύ ικανοποιημένοι* ακολουθεί με ποσοστό 18,5% και η απάντηση *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 14,5%. Σημαντικό είναι να επισημανθεί ότι ένα ποσοστό 11,3 % δηλώνουν *καθόλου ικανοποιημένοι*. Οι διαφορές αυτές ίσως πηγάζουν λόγω της έλλειψης σκιερών σημείων στις νησιωτικές διαδρομές σε σύγκριση με τις ηπειρωτικές, όπου η βλάστηση και το κλίμα είναι διαφορετικά.



Σχήμα 6.27 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'χώροι ανάπαυσης μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

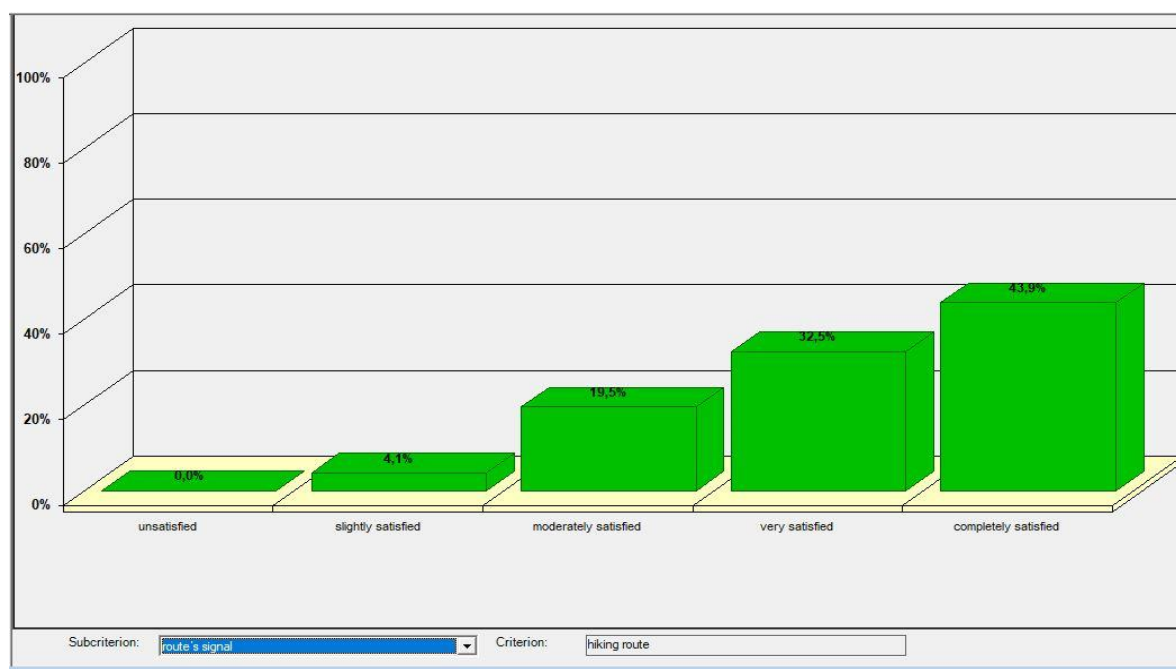


Σχήμα 6.28 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'χώροι ανάπαυσης μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές

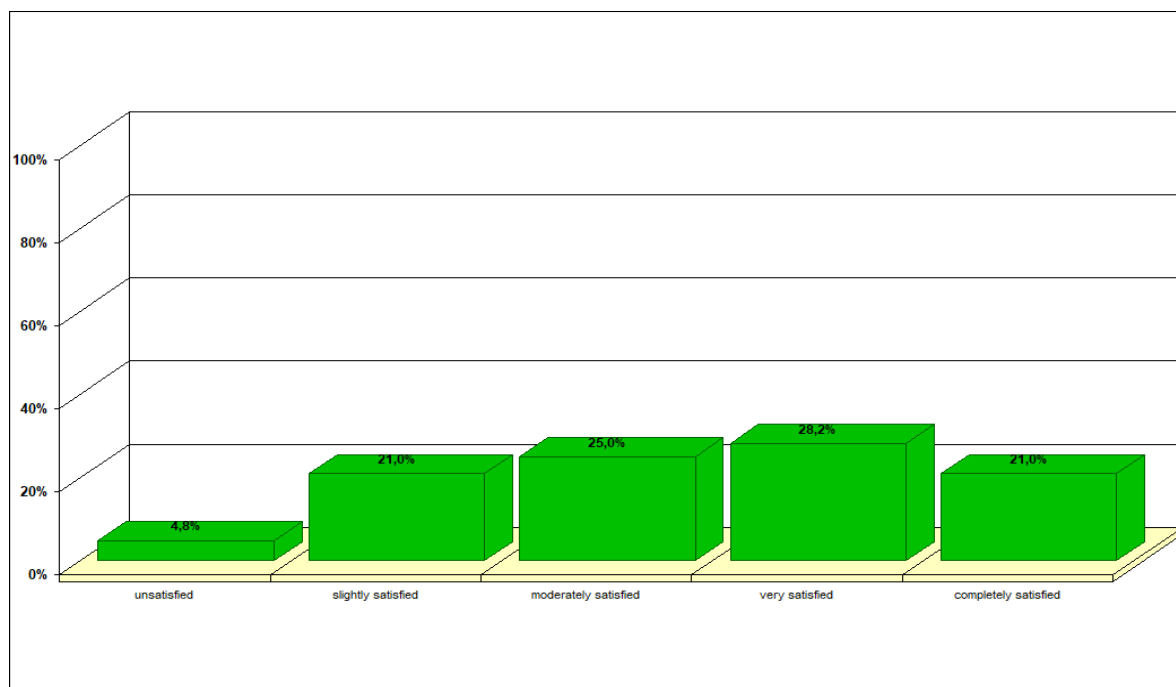
6.2.3.4 Υποκριτήριο 'σήμανση μονοπατιού'

Διαφορές ανάμεσα στις δύο διαδρομές εντοπίζονται και στο υποκριτήριο «σήμανση μονοπατιού». Για τις ηπειρωτικές διαδρομές *απόλυτα ικανοποιημένοι* δηλώνουν οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 43,9% και *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 32,5%. Ακολουθεί η κατηγορία *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 19,5% και *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 4,1%. Στις νησιωτικές διαδρομές η κατηγορία *πολύ ικανοποιημένοι* έχει ποσοστό 28,2% και με μικρή διαφορά ακολουθεί η κατηγορία *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 25%. Οι κατηγορίες *απόλυτα ικανοποιημένοι* και *λίγο ικανοποιημένοι* ακολουθούν με ποσοστό 21% έκαστη, ενώ και για αυτό το υποκριτήριο υπάρχει ένα μικρό ποσοστό στην κατηγορία *καθόλου ικανοποιημένοι* (4,85%). Παρατηρώντας τα συγκεκριμένα δεδομένα, θα μπορούσε να γίνει η εξής υπόθεση: οι ηπειρωτικές διαδρομές είναι κατά γενική ομολογία διαδρομές με συχνή επισκεψιμότητα και αναγκαία πρόσβαση του εγγενούς πληθυσμού. Όσον αφορά, τις νησιωτικές διαδρομές, ειδικά της Ελλάδας, παρατηρείται περιοδικά μέσα στο χρόνο σημαντική πληθυσμιακή αύξηση που οφείλεται στη τουριστική βιομηχανία. Συνεπάγεται ότι η όποια φροντίδα στις σημάνσεις των μονοπατιών στις νησιωτικές διαδρομές γίνεται περιοδικά και όχι επί μόνιμου βάσεως, όπως μπορεί να συμβαίνει με τις

ηπειρωτικές. Άρα, αν και πιο δημοφιλείς οι νησιωτικές διαδρομές, δυστυχώς στερούνται συνεχούς φροντίδας.



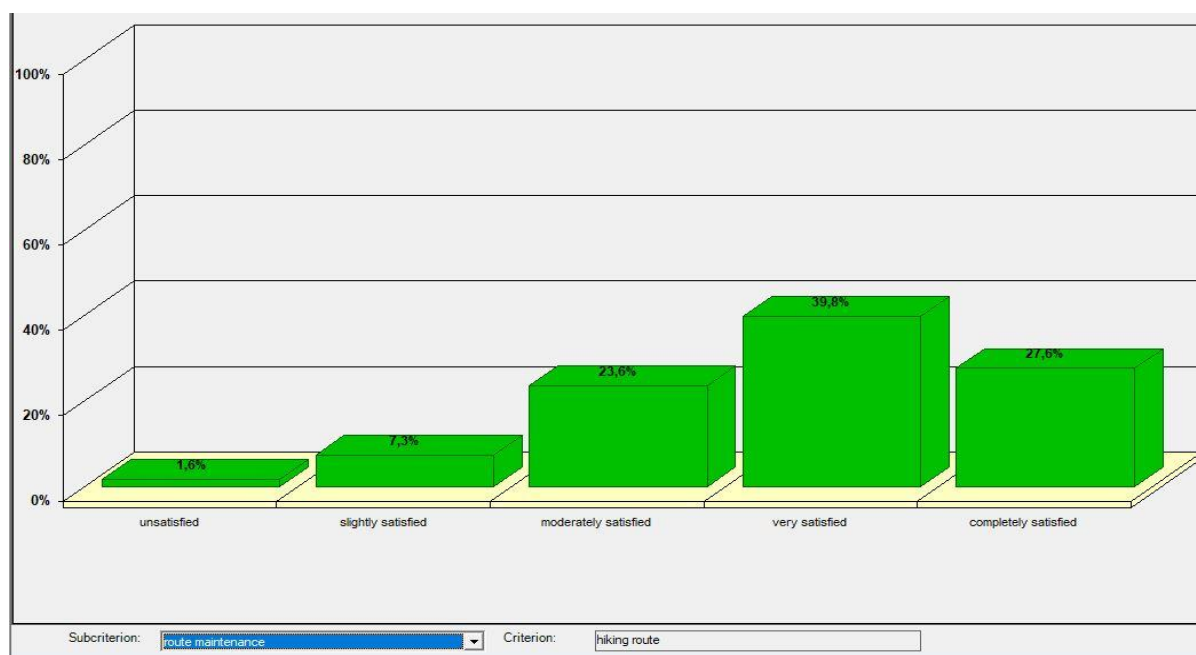
Σχήμα 6.29 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σήμανση μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



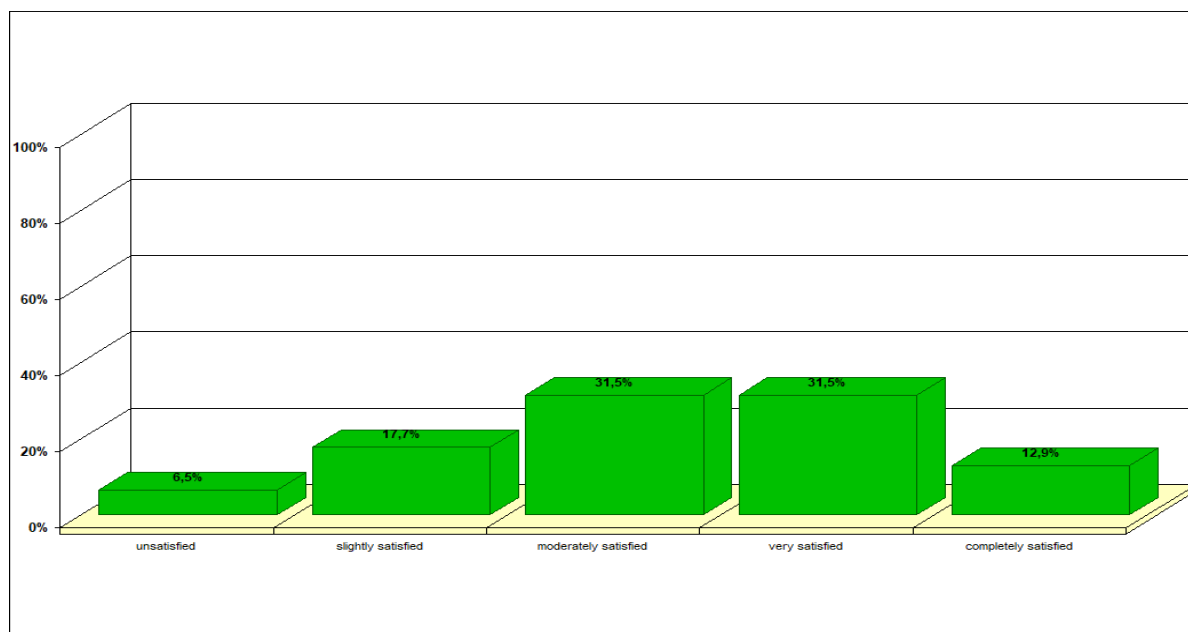
Σχήμα 6.30 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σήμανση μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.3.5 Υποκριτήριο 'συντήρηση μονοπατιού'

Για το υποκριτήριο «συντήρηση μονοπατιού» του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή, οι ερωτηθέντες για τις ηπειρωτικές διαδρομές δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 39,8%, *απόλυτα ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 27,6% και *ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 23,6%. Ένα μικρό ποσοστό των ερωτηθέντων δηλώνουν *λίγο ικανοποιημένοι* (7,3%) και *καθόλου ικανοποιημένοι* (1,6%). Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτώμενοι δηλώνουν *ικανοποιημένοι* (31,5%) και *πολύ ικανοποιημένοι* (31,5%). Ακολουθούν οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 17,7% και οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 12,9%, ενώ οι *καθόλου ικανοποιημένοι* ανέρχονται σε ποσοστό 6,5%. Ίσως οι προαναφερθέντες λόγοι του προηγούμενου υποκριτηρίου αιτιολογούν τα αποτελέσματα και του παρόντος.



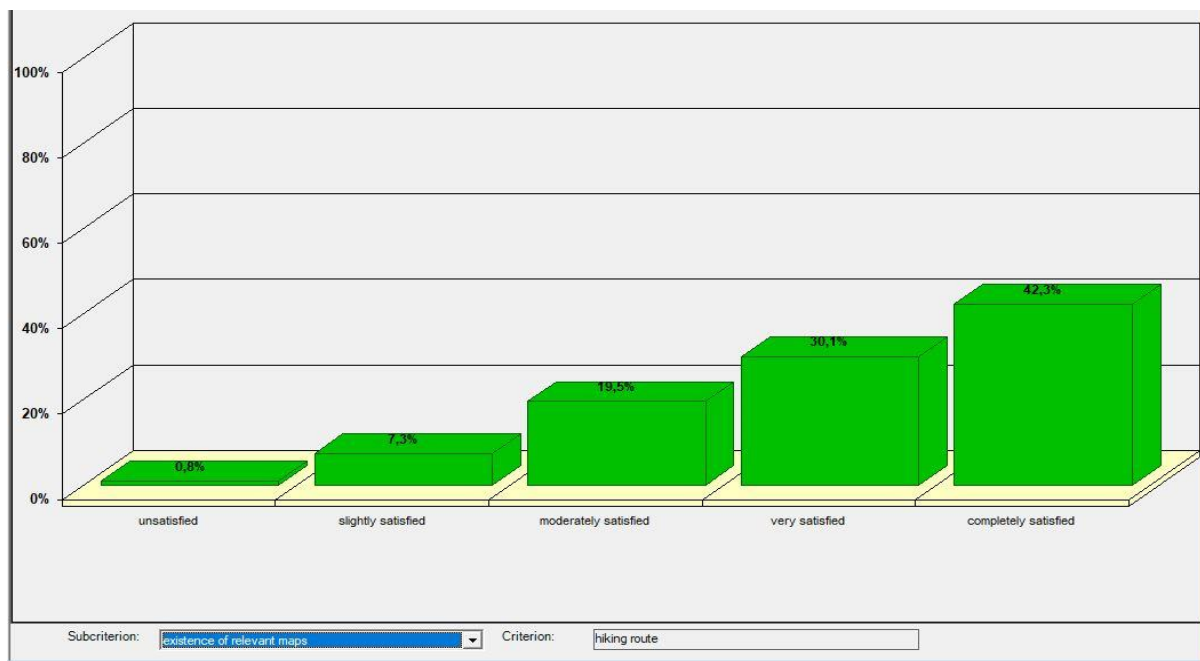
Σχήμα 6.31 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'συντήρηση μονοπατιού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



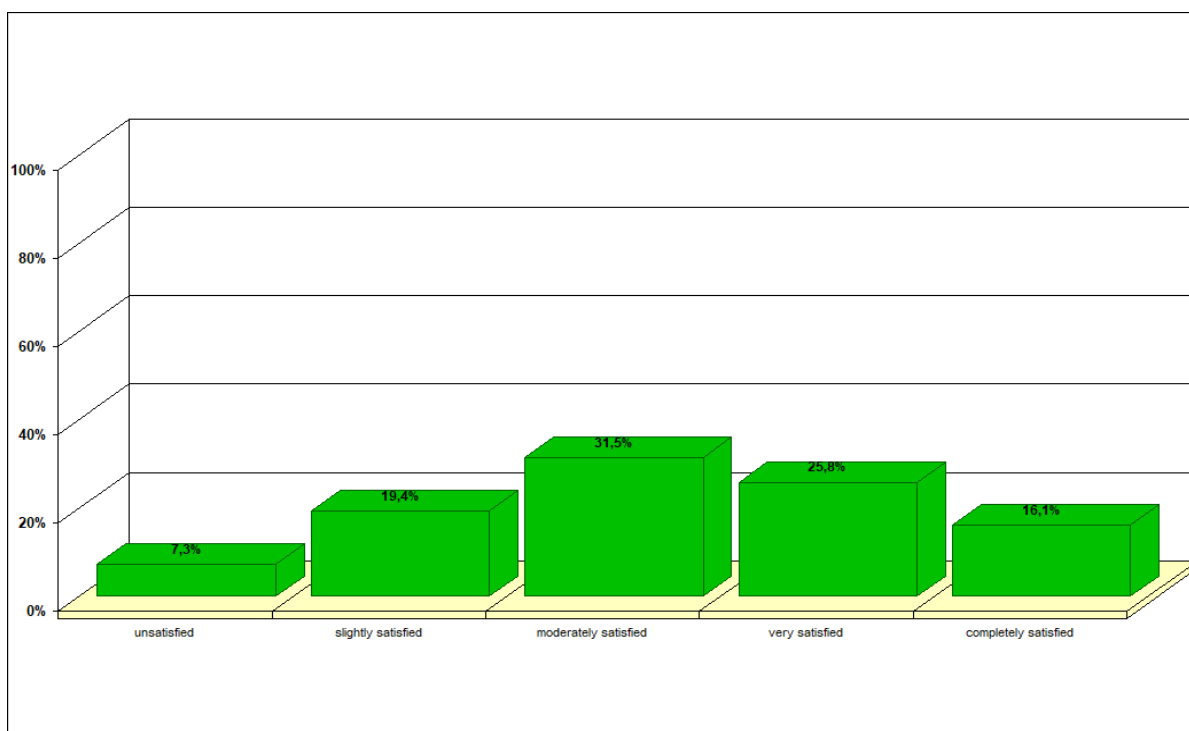
Σχήμα 6.32 Συχνότητα απαντήσεων το υποκριτήριου 'συντήρηση μονοπατιού' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.3.6 Υποκριτήριο 'πεζοπορικοί χάρτες'

Στο υποκριτήριο «πεζοπορικοί χάρτες» για τις ηπειρωτικές διαδρομές το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνεται στην κατηγορία *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 42,3%. Ακολουθούν οι *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 30,1%, οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 19,5% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 7,3%. Οι απαντήσεις διαφέρουν για τις νησιωτικές διαδρομές, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό (31,5%) συγκεντρώνεται στην κατηγορία *ικανοποιημένοι*. Ακολουθούν οι *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 25,8%, οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 19,4%, οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 16,1% και τέλος οι *καθόλου ικανοποιημένοι* με το ποσοστό να ανέρχεται στο 7,3%. Οι νησιωτικές διαδρομές συγκέντρωσαν μικρότερα ποσοστά, ενδεχομένως επειδή οι ερωτηθέντες προσδοκούν μια ιδεατή εικόνα από τις νησιωτικές διαδρομές και όταν αυτή δεν ικανοποιείται / εκπληρώνεται λόγω της ενδεχόμενης δυσκολίας, θεωρούν ότι ευθύνεται ο 'πεζοπορικός χάρτης'.



Σχήμα 6.33 Συχνότητα απαντήσεων το υποκριτηρίου 'πεζοπορικοί χάρτες' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

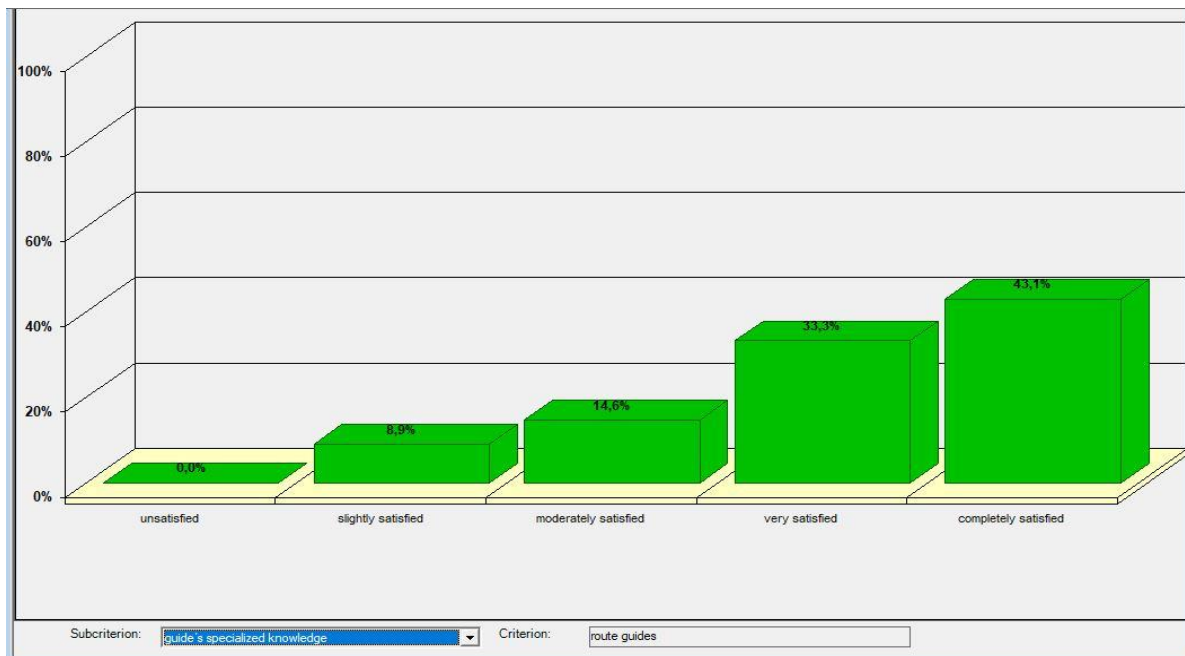


Σχήμα 6.34 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'πεζοπορικοί χάρτες' για τις νησιωτικές διαδρομές

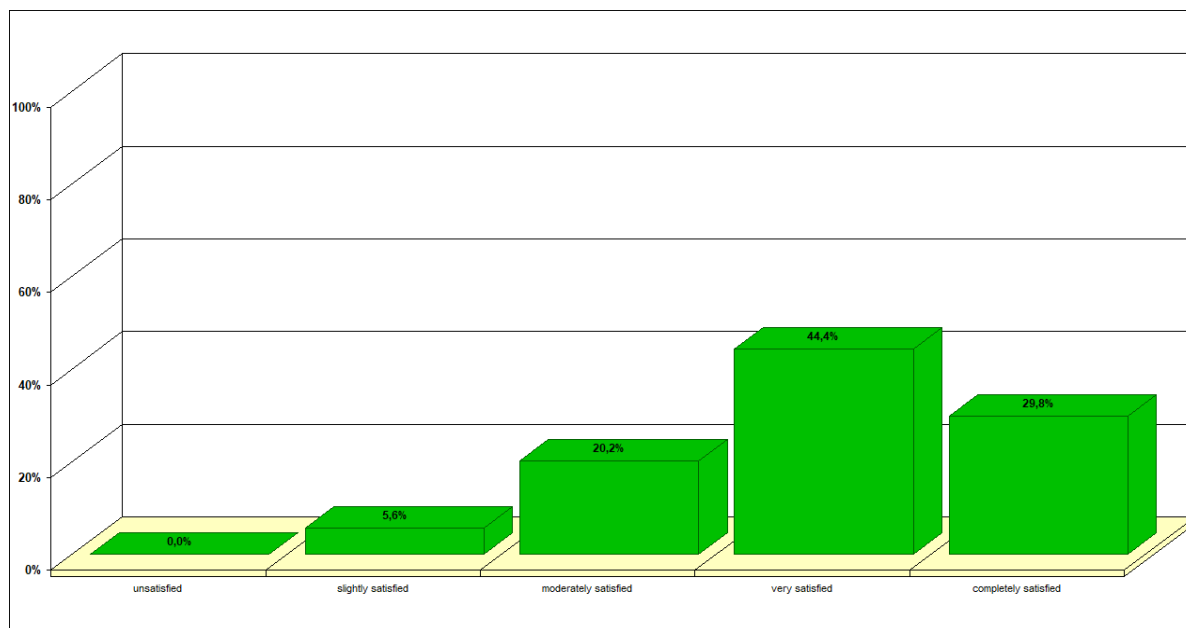
6.2.4 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου οδηγού διαδρομών

6.2.4.1 Υποκριτήριο 'εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών'

Στα σχήματα 6.35 και 6.36 που ακολουθούν φαίνονται οι συχνότητες των απαντήσεων για το υποκριτήριο «εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών» του κριτηρίου οδηγού διαδρομών. Για τις ηπειρωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 43,1% και *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 33,3%. Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 14,6% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 8,9%. Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 44,4%, *απόλυτα ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 29,8% και *ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 20,2%. Για τους *λίγο ικανοποιημένους* το ποσοστό ανέρχεται στο 5,6%.



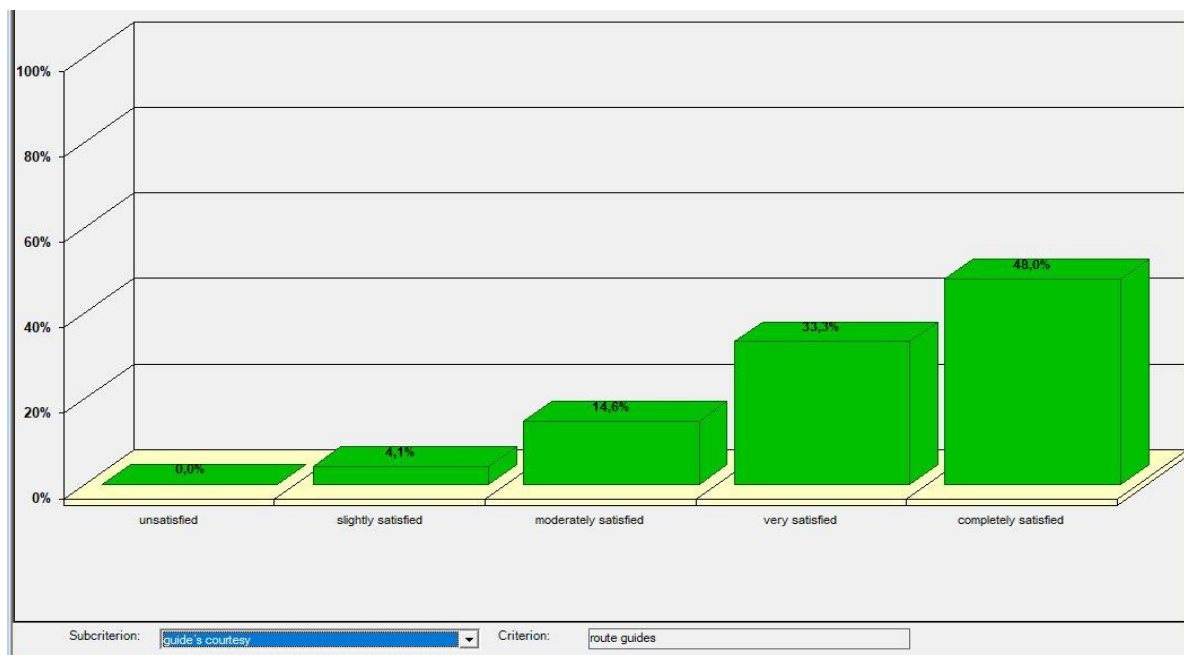
Σχήμα 6.35 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



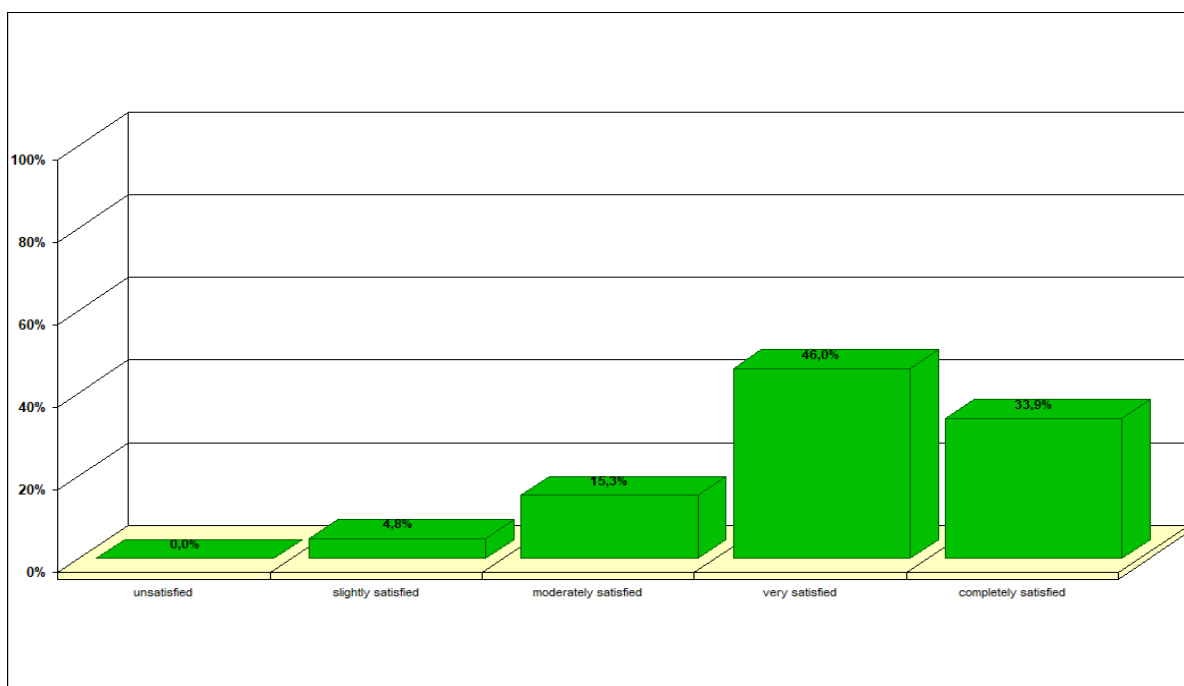
Σχήμα 6.36 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.4.2 Υποκριτήριο 'ευγένεια οδηγών'

Στο υποκριτήριο «ευγένεια οδηγών» για τις ηπειρωτικές διαδρομές οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στο *απόλυτα ικανοποιημένοι*, που ανέρχεται σε ποσοστό 48%. Ακολουθούν οι *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 33,3%, οι *ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 14,6% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* σε ποσοστό μόλις 4,1%. Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτώμενοι δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 46% και *απόλυτα ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 33,9%. Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 15,3% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 4,8%.



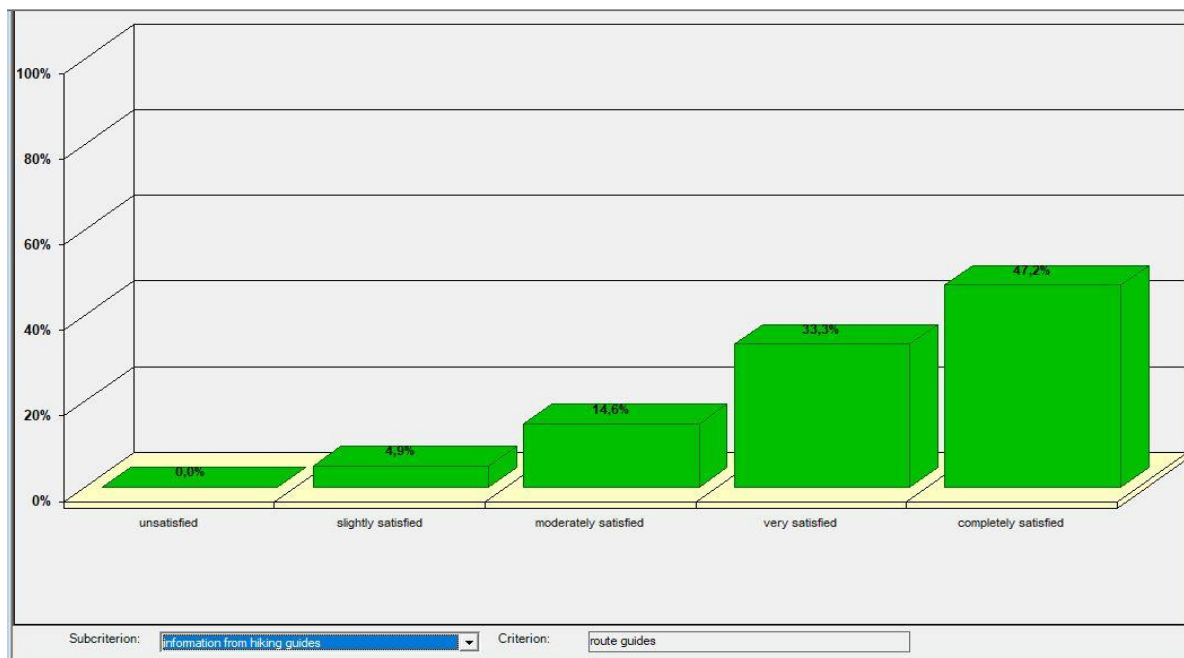
Σχήμα 6.37 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ευγένεια οδηγών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



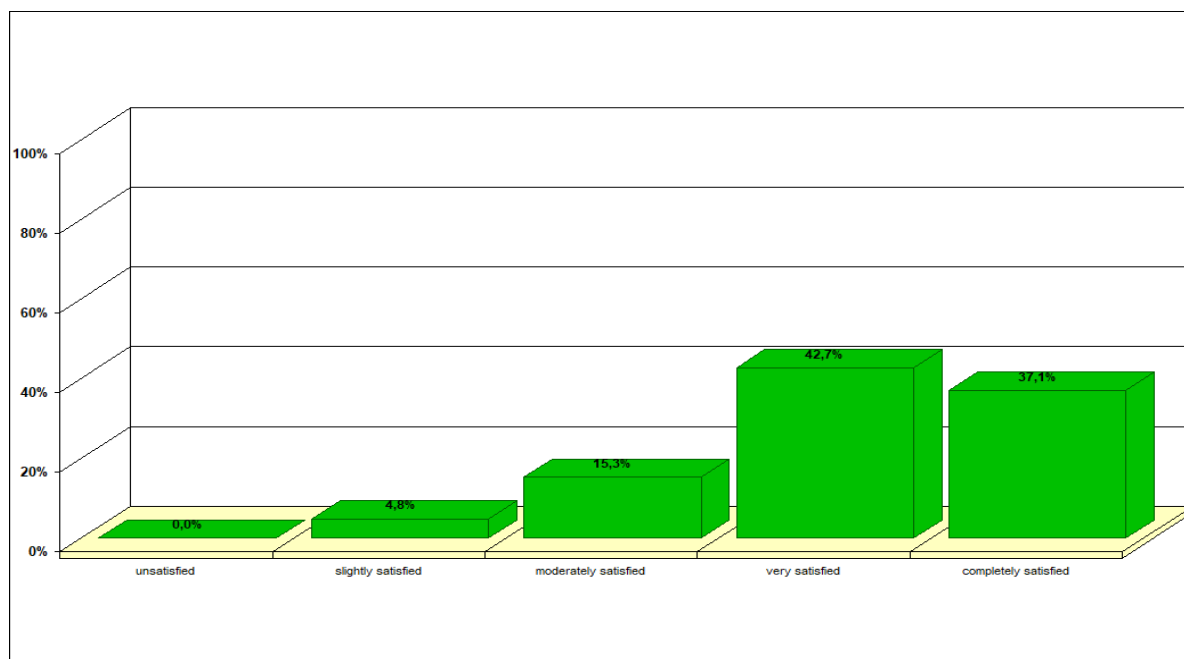
Σχήμα 6.38 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ευγένεια οδηγών' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.2.4.3 Υποκριτήριο 'ενημέρωση από τους οδηγούς'

Αναφορικά με το υποκριτήριο «ενημέρωση από τους οδηγούς» του κριτηρίου οδηγοί διαδρομών, για τις ηπειρωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *απόλυτα ικανοποιημένοι* (47,2%) και *πολύ ικανοποιημένοι* (33,3%). Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 14,6% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 4,9%. Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 42,7%. Ακολουθούν οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 37,1%, οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 15,3% και τέλος οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 4,8%.



Σχήμα 6.39 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'ενημέρωση από τους οδηγούς' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

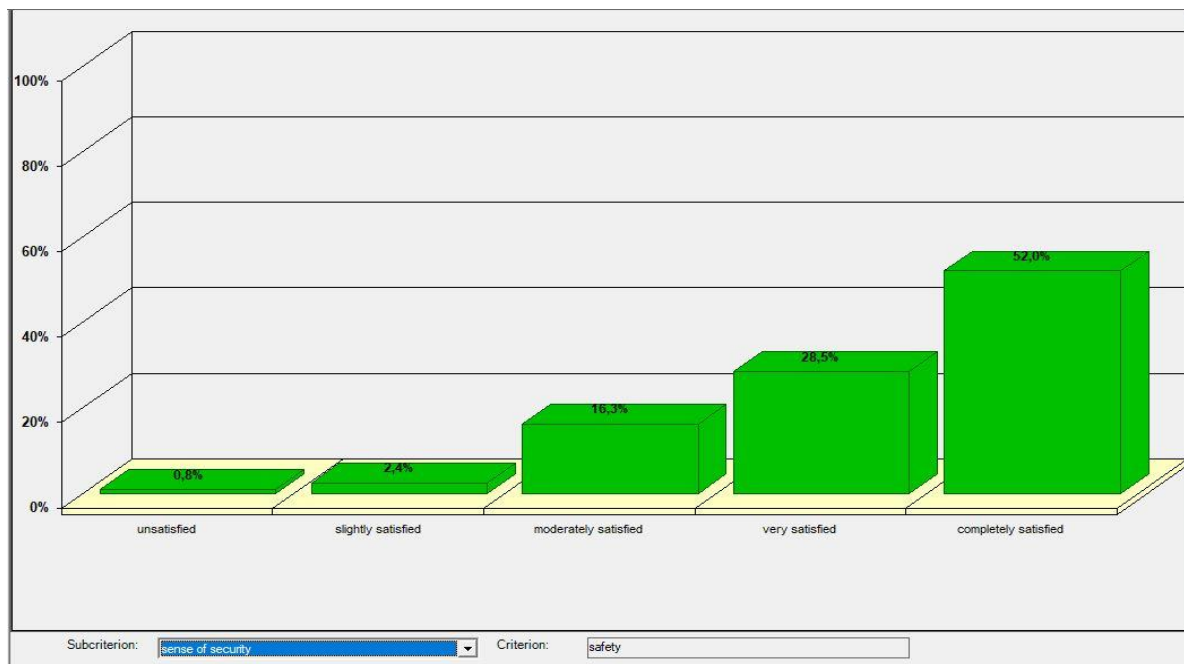


Σχήμα 6.40 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου ' ενημέρωση από τους οδηγούς' για τις νησιωτικές διαδρομές

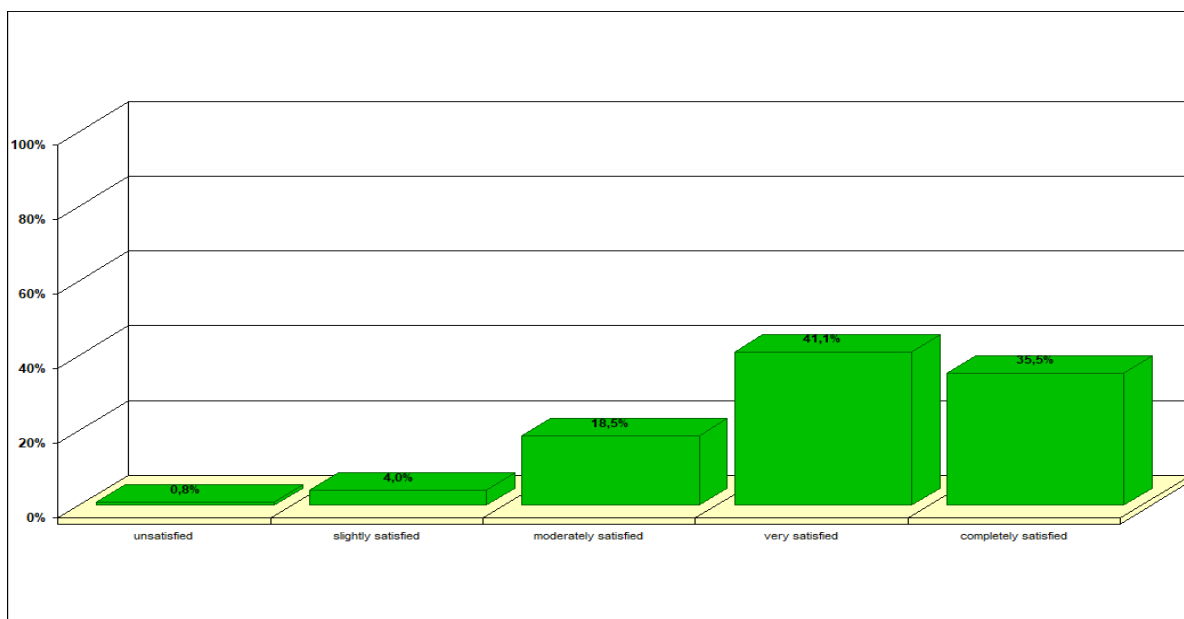
6.2.4 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου ασφάλεια

6.2.4.1 Υποκριτήριο 'αίσθηση ασφάλειας'

Στο υποκριτήριο «αίσθηση ασφάλειας» του κριτηρίου ασφάλεια παρατηρούνται διαφορές ανάμεσα στις δύο διαδρομές. Για τις ηπειρωτικές διαδρομές παραπάνω από τους μισούς ερωτηθέντες δηλώνουν *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 52%. Ακολουθούν με σημαντική διαφορά οι *πολύ ικανοποιημένοι* (ποσοστό 28,5%), οι *ικανοποιημένοι* (ποσοστό 16,3%) και οι *λίγο ικανοποιημένοι* (2,4%). Για τις νησιωτικές διαδρομές, οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 41,1% και *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 35,5%. Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με το ποσοστό να ανέρχεται στο 18,5% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με πολύ μικρό ποσοστό (2,4%).



Σχήμα 6.41 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'αίσθηση ασφάλειας' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

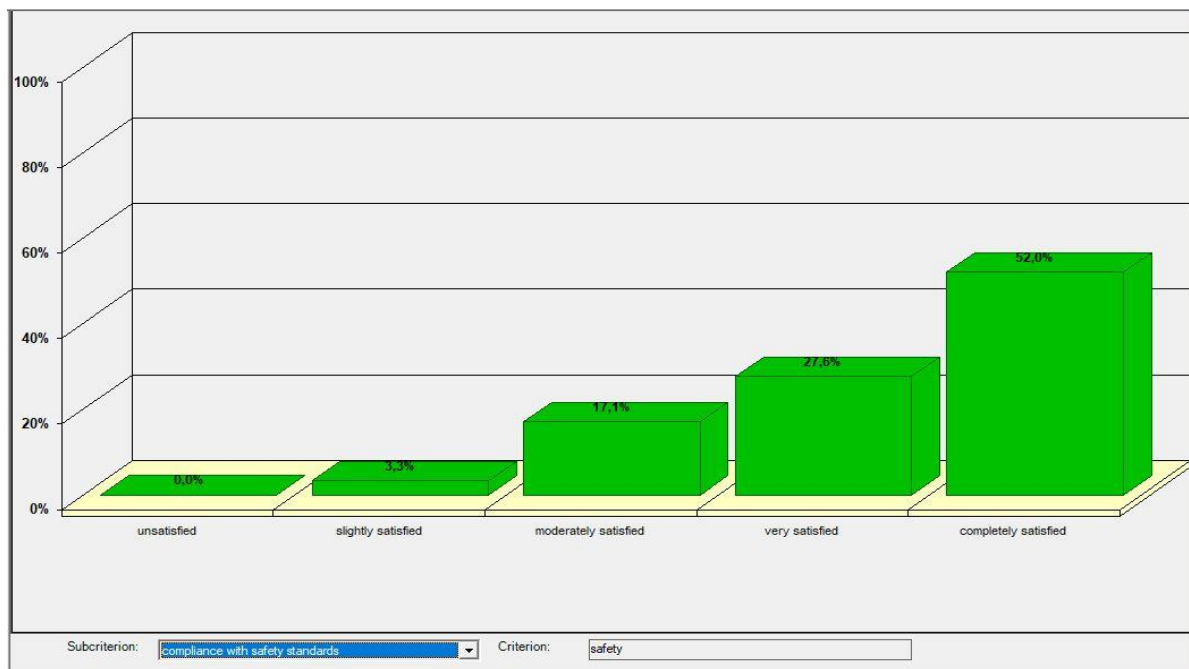


Σχήμα 6.42 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'αίσθηση ασφάλειας' για τις νησιώτικές διαδρομές

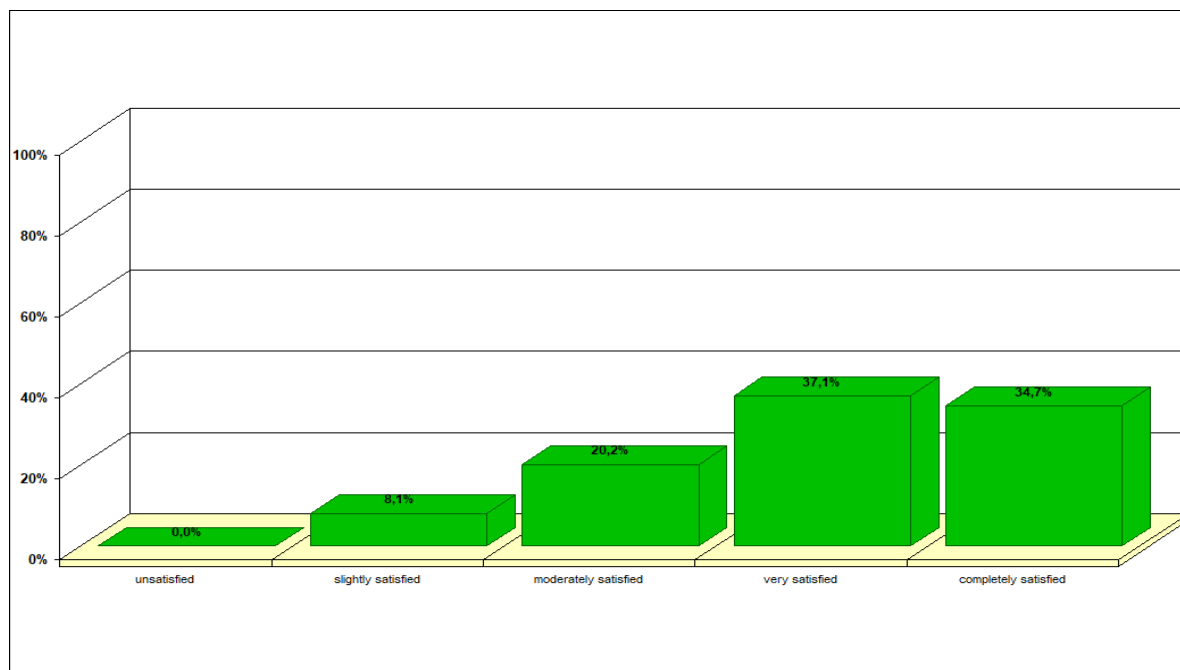
6.2.4.2 Υποκριτήριο 'τήρηση κανόνων ασφαλείας'

Αναφορικά με το υποκριτήριο «τήρηση κανόνων ασφαλείας», για τις ηπειρωτικές διαδρομές παρατηρείται ξανά υψηλότερη συχνότητα απαντήσεων στο απόλυτα ικανοποιημένοι,

που ανέρχεται σε ποσοστό 52%. Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 27,6%, *ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 17,1% και *λίγο ικανοποιημένοι* σε ποσοστό μόλις 3,3%. Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 37,1% και *απόλυτα ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 34,7%. Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 20,2% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 8,1%.



Σχήμα 6.43 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση κανόνων ασφαλείας' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

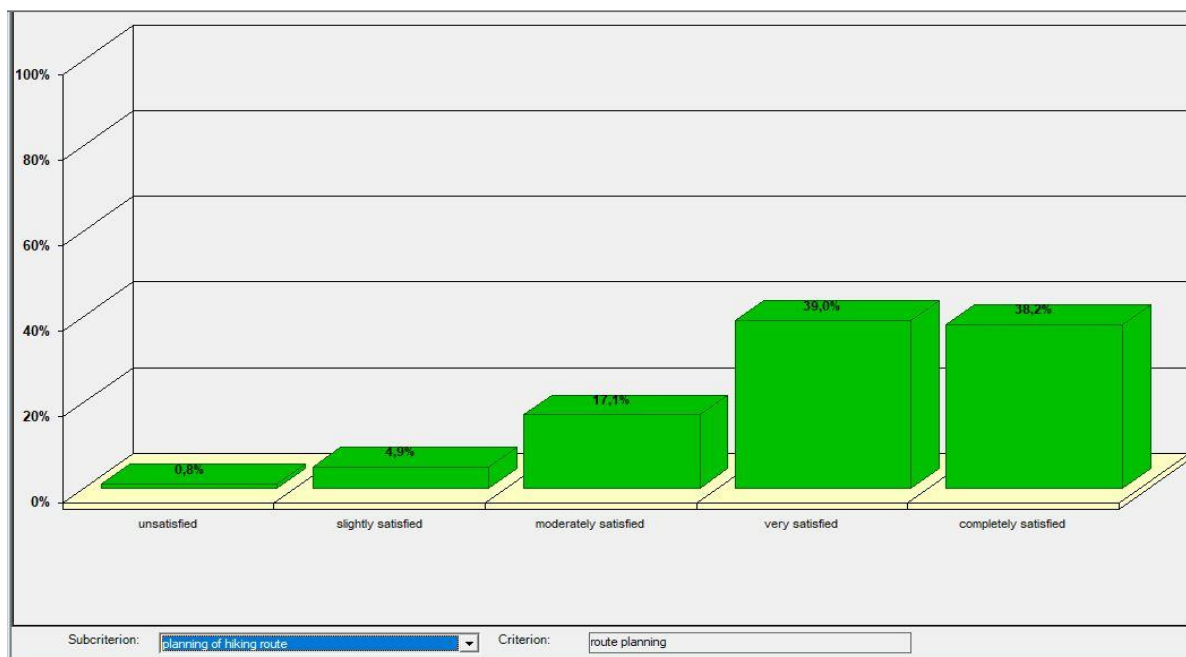


Σχήμα 6.44 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση κανόνων ασφαλείας' για τις νησιωτικές διαδρομές

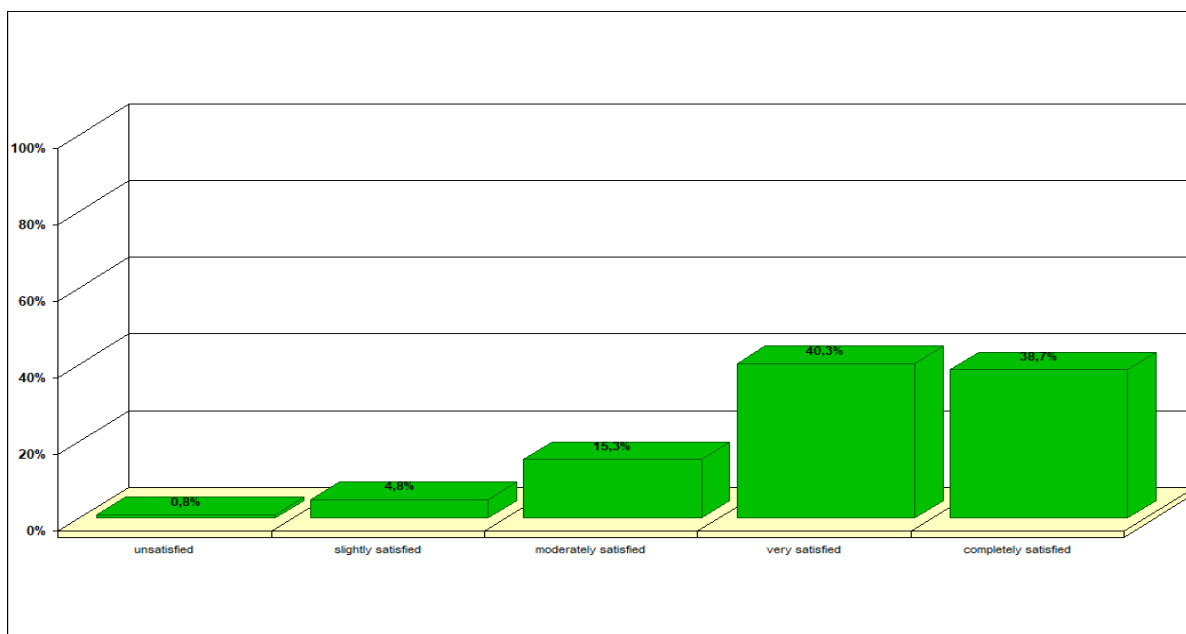
6.2.5 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου οργάνωση

6.2.5.1 Υποκριτήριο 'σχεδιασμός πεζοπορίας'

Όπως φαίνεται στα σχήματα 6.45 και 6.46 που ακολουθούν, η συχνότητα των απαντήσεων για το υποκριτήριο «σχεδιασμός πεζοπορίας» παρουσιάζει ομοιότητες μεταξύ των ηπειρωτικών και νησιωτικών διαδρομών. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 39% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 40,3% για τις νησιωτικές, ενώ με μικρή διαφορά ακολουθούν οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με το ποσοστό να ανέρχεται στο 38,2% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και στο 38,7% για τις νησιωτικές. *Ικανοποιημένοι* είναι οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 17,1% για τις ηπειρωτικές και 15,3% για τις νησιωτικές διαδρομές και τέλος *λίγο ικανοποιημένοι* είναι οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 4.9% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και 4,8% για τις νησιωτικές διαδρομές.



Σχήμα 6.45 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σχεδιασμός πεζοπορίας' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

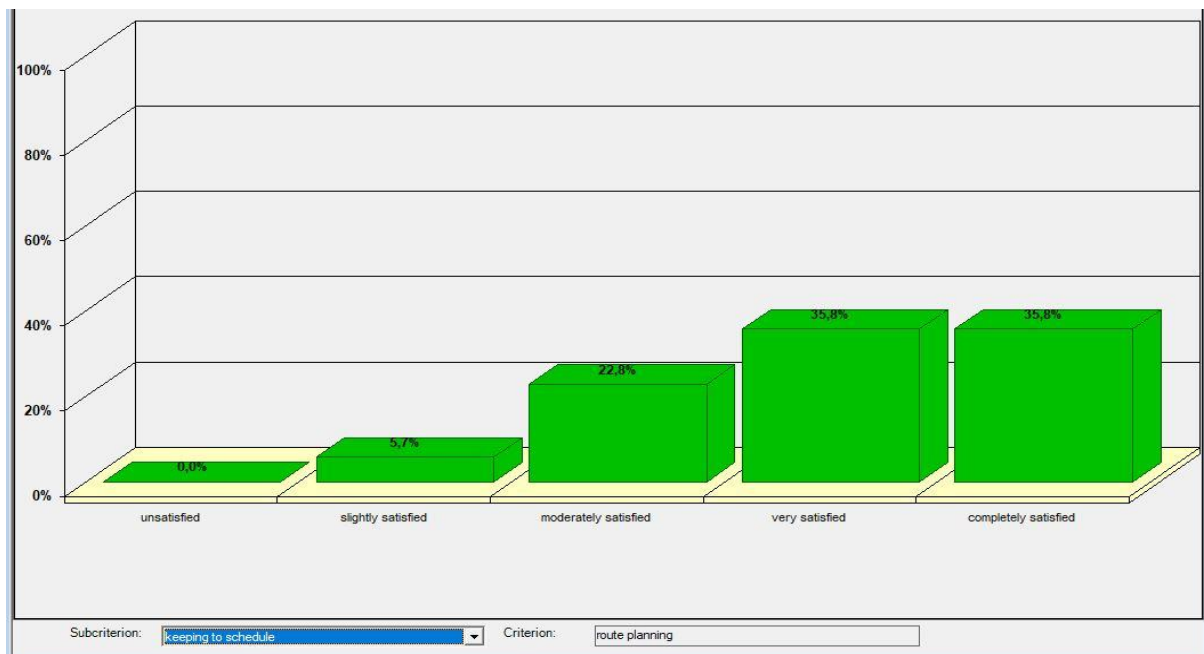


Σχήμα 6.46 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'σχεδιασμός πεζοπορίας' για τις νησιωτικές διαδρομές

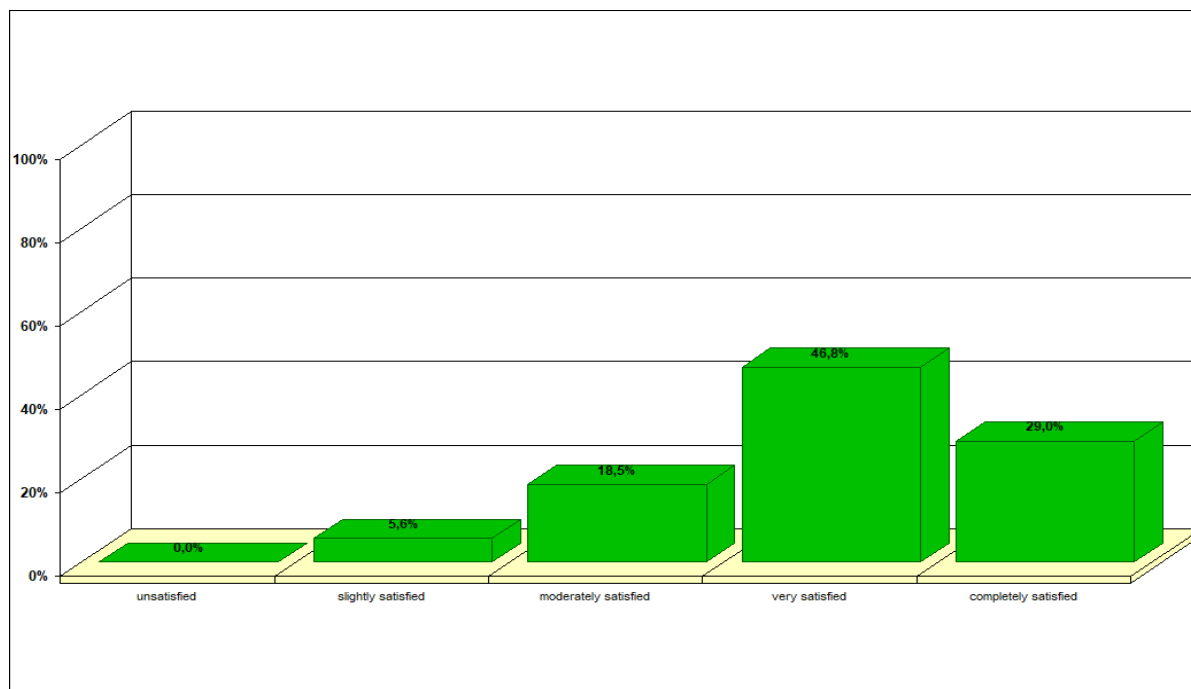
6.2.5.2 Υποκριτήριο 'τήρηση προγράμματος'

Ως προς το υποκριτήριο «τήρηση προγράμματος», για τις ηπειρωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι πολύ ικανοποιημένοι και απόλυτα ικανοποιημένοι με ίδιο

ποσοστό 35,8% αντίστοιχα. *Ικανοποιημένοι* φαίνεται ότι είναι οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 22,7% και *λίγο ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 5,7%. Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 46,8%, ενώ ακολουθούν με σημαντική διαφορά οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 29%. *Ικανοποιημένοι* δηλώνουν οι ερωτηθέντες σε ποσοστό 18,5% και *λίγο ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 5,6%.



Σχήμα 6.47 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση προγράμματος' για τις ηπειρωτικές διαδρομές

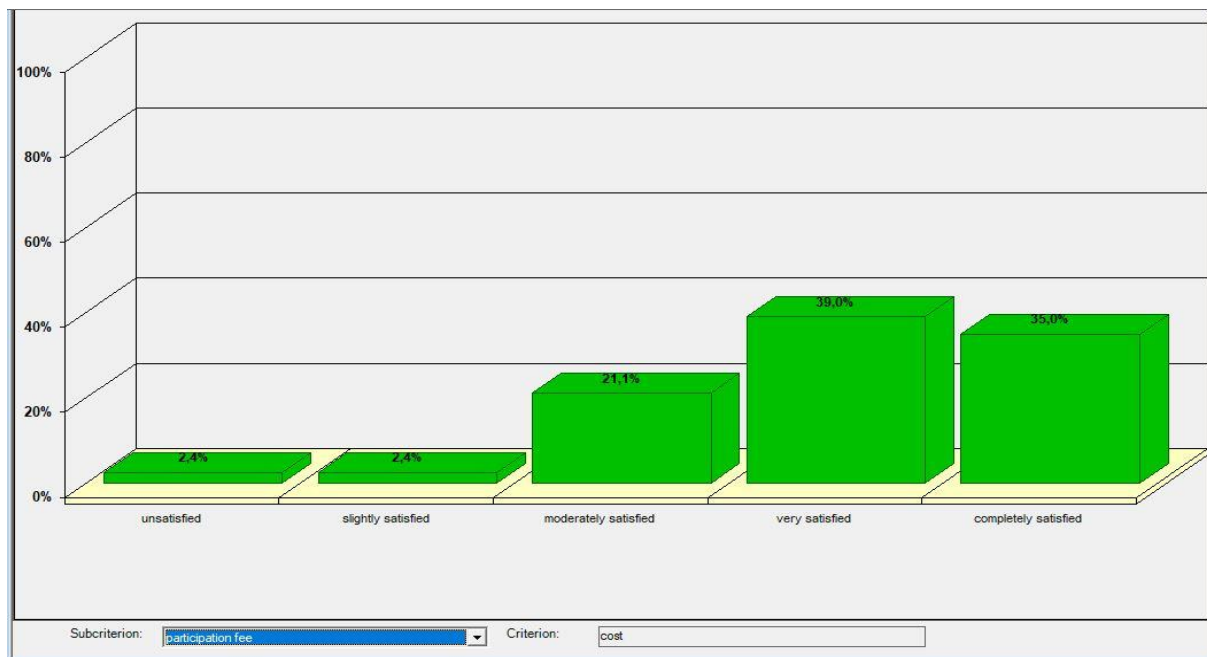


Σχήμα 6.48 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'τήρηση προγράμματος' για τις νησιωτικές διαδρομές

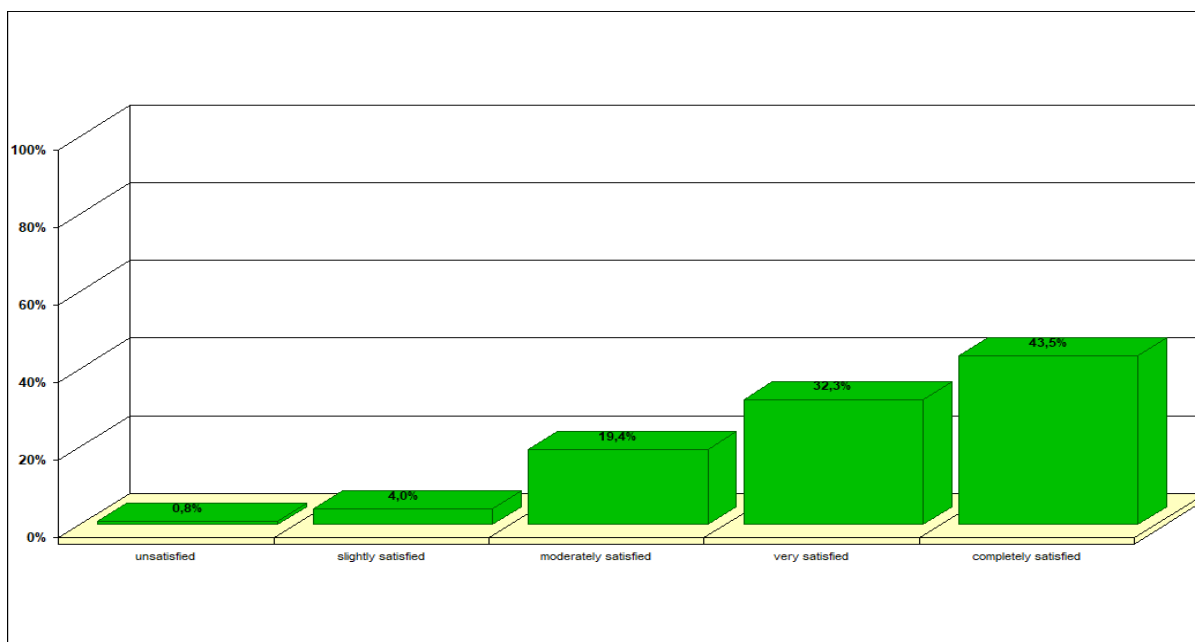
6.2.6 Στατιστική απεικόνιση υποκριτηρίων κριτηρίου κόστος

6.2.6.1 Υποκριτήριο 'κόστος συμμετοχής'

Για το υποκριτήριο «κόστος συμμετοχής» του κριτηρίου κόστος, η συχνότητα των απαντήσεων φαίνεται στα σχήματα 6.49 και 6.50 που ακολουθούν. Για τις ηπειρωτικές διαδρομές οι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* και *απόλυτα ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 39% και 35% αντίστοιχα. Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με το ποσοστό να ανέρχεται στο 21,1%, οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 2,4% και οι *καθόλου ικανοποιημένοι* με ποσοστό επίσης 2,4%. Στις νησιωτικές διαδρομές, το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνεται στην κατηγορία *απόλυτα ικανοποιημένοι* (43,5%), ενώ ακολουθούν οι *πολύ ικανοποιημένοι* με ποσοστό 32,3%, οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 19,4% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* με ποσοστό 4%.



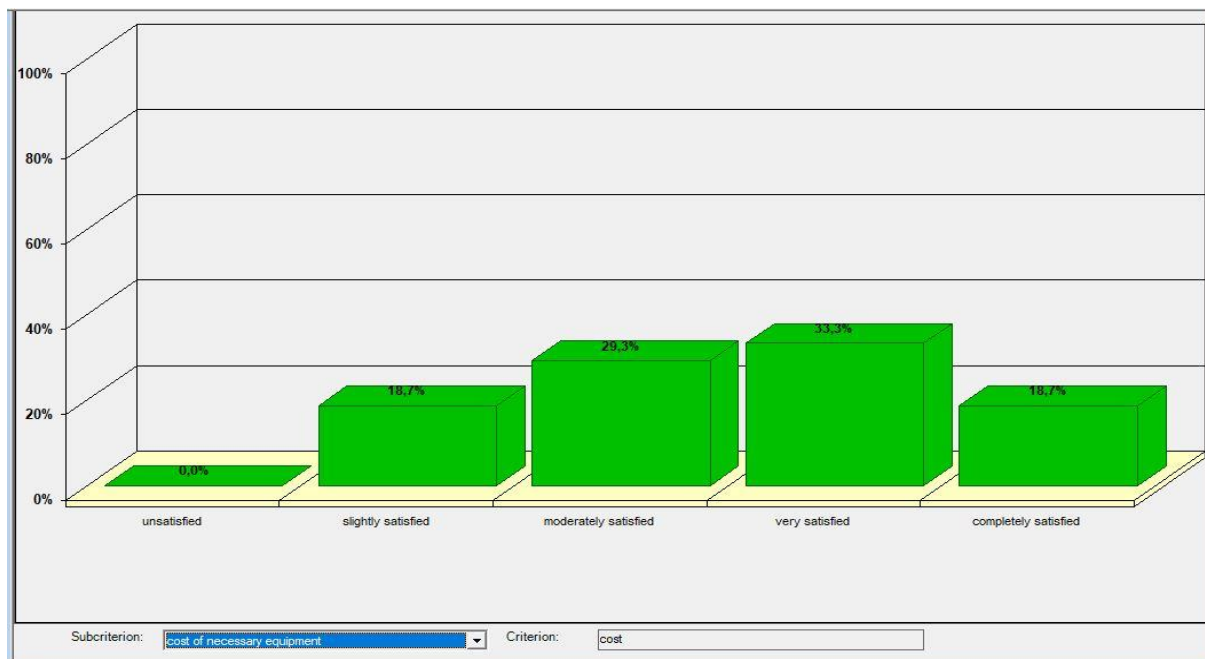
Σχήμα 6.49 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος συμμετοχής' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



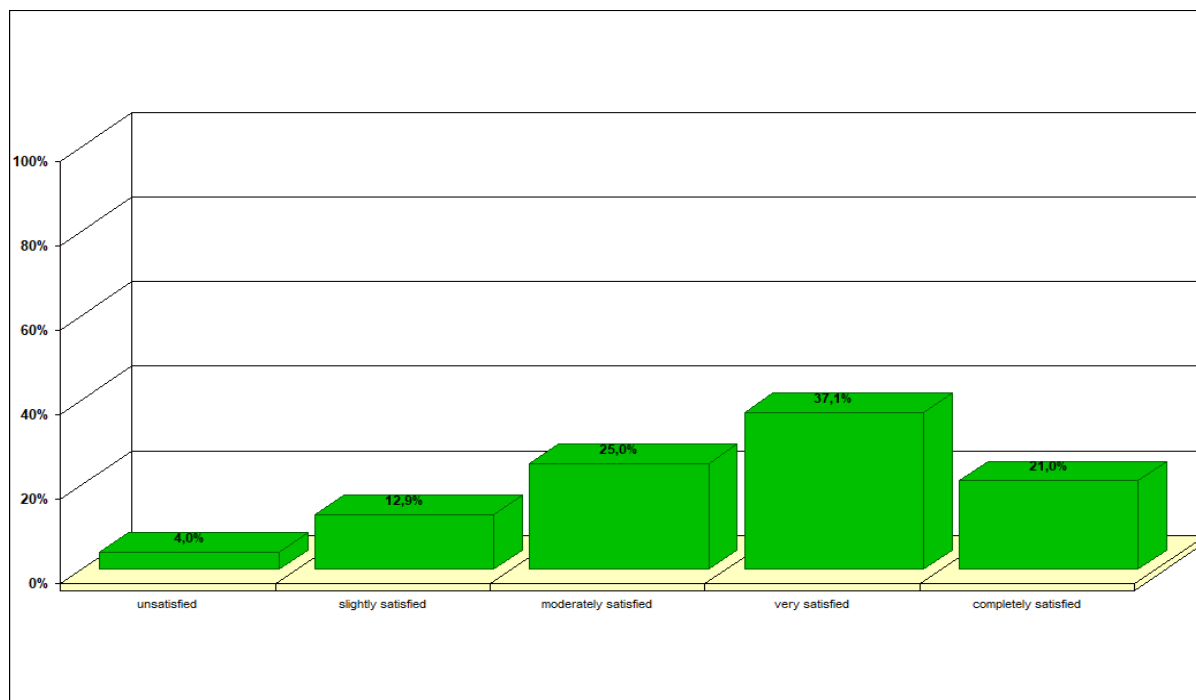
Σχήμα 6.50 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος συμμετοχής' για τις νησιώτικές διαδρομές

6.2.6.2 Υποκριτήριο 'κόστος αναγκαίου εξοπλισμού'

Για το υποκριτήριο «κόστος αναγκαίου εξοπλισμού», οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* και *ικανοποιημένοι*, τόσο για τις ηπειρωτικές όσο και για τις νησιωτικές διαδρομές. Συγκεκριμένα για τις ηπειρωτικές διαδρομές *πολύ ικανοποιημένοι* είναι το 33,3% και *ικανοποιημένοι* το 29,3%, ενώ ακολουθούν οι *λίγο ικανοποιημένοι* και οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ίδιο ποσοστό 18,7%. Για τις νησιωτικές διαδρομές οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν *πολύ ικανοποιημένοι* σε ποσοστό 37,1%. Ακολουθούν οι *ικανοποιημένοι* με ποσοστό 25%, οι *απόλυτα ικανοποιημένοι* με ποσοστό 21% και οι *λίγο ικανοποιημένοι* 12,9%. Σε αντίθεση με τις ηπειρωτικές διαδρομές υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό (4%) που δηλώνουν *καθόλου ικανοποιημένοι*.



Σχήμα 6.51 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος αναγκαίου εξοπλισμού' για τις ηπειρωτικές διαδρομές



Σχήμα 6.52 Συχνότητα απαντήσεων του υποκριτηρίου 'κόστος αναγκαίου εξοπλισμού' για τις νησιωτικές διαδρομές

6.3 Αποτελέσματα ανάλυσης ικανοποίησης

6.3.1 Βάρη και δείκτες κριτηρίων και υποκριτηρίων

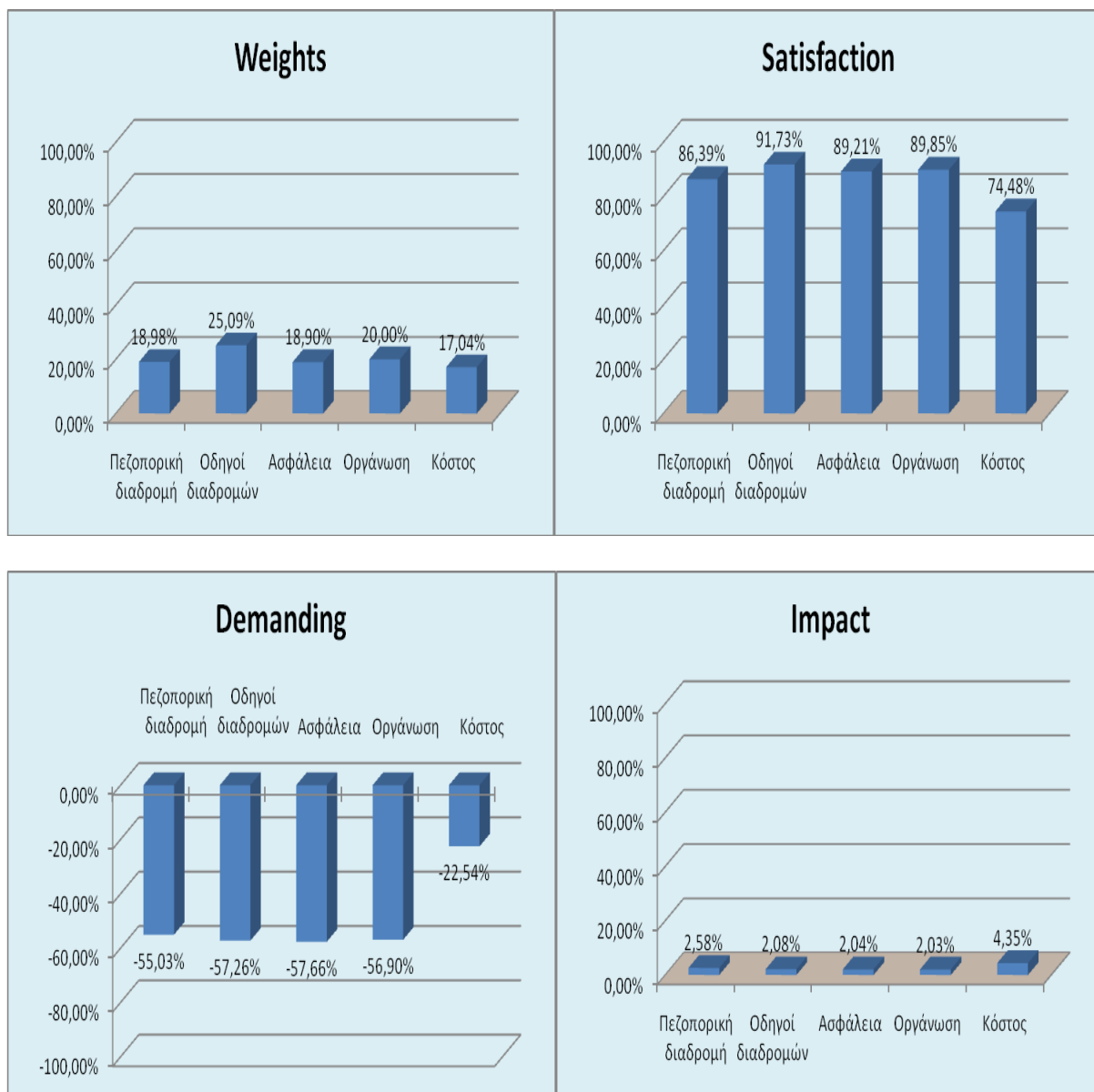
6.3.1.1 Βάρη και δείκτες για τα κριτήρια

Στα σχήματα που ακολουθούν παρουσιάζονται τα βάρη και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των κριτηρίων που καθορίστηκαν, δηλαδή «πεζοπορική διαδρομή», «οδηγοί διαδρομών», «ασφάλεια», «οργάνωση» και «κόστος». Τα βάρη υποδηλώνουν τον σχετικό βαθμό σημαντικότητας που δίνει το σύνολο των ερωτηθέντων στις αξίες των διαστάσεων ικανοποίησης που έχουν καθοριστεί στην παρούσα έρευνα. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης αποτυπώνουν το επίπεδο ικανοποίησης των ερωτηθέντων από την εμπειρία της πεζοπορικής διαδρομής. Έτσι λοιπόν αποτελούν τους βασικούς δείκτες για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας τους. Οι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για την βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι ερωτηθέντες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους. Με άλλα λόγια εκφράζουν το βαθμό εκπλήρωσης των προσδοκιών των ερωτηθέντων από την πεζοπορική

διαδρομή. Τέλος, οι δείκτες αποτελεσματικότητας μας δείχνουν τα περιθώρια βελτίωσης σε ένα συγκεκριμένο κριτήριο ικανοποίησης, λαμβάνοντας υπόψη και την σπουδαιότητά του. Δηλαδή, δείχνουν το πόσο θα μεταβληθεί ο δείκτης ολικής ικανοποίησης αν η ικανοποίηση κάποιου κριτηρίου μεγιστοποιηθεί.



Σχήμα 6.53 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των κριτηρίων για τις ηπειρωτικές διαδρομές



Σχήμα 6.54 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των κριτηρίων για τις νησιωτικές διαδρομές

Από την ανάλυση των βαρών, όπως δείχνουν τα σχήματα 6.53 και 6.54, το πιο σημαντικό κριτήριο για την διαμόρφωση της ικανοποίησης του πληθυσμού στις ηπειρωτικές διαδρομές είναι το κόστος της πεζοπορικής διαδρομής με ποσοστό 26,06% και έπειτα ακολουθούν τα βάρη των υπόλοιπων κριτηρίων. Αντίθετα, στις νησιωτικές διαδρομές το πιο σημαντικό κριτήριο είναι οι οδηγοί διαδρομών με ποσοστό 25,09% και έπονται τα υπόλοιπα τέσσερα κριτήρια με ποσοστά που κυμαίνονται από 20% έως 17,04%.

Σχετικά με τους μέσους δείκτες ικανοποίησης, στις ηπειρωτικές διαδρομές παρατηρούμε ότι το κριτήριο που αφορά την ασφάλεια κατέχει το υψηλότερο ποσοστό με 93,14%. Ο μέσος δείκτης ικανοποίησης για τους οδηγούς διαδρομών, την οργάνωση, την πεζοπορική διαδρομή και το κόστος κυμαίνεται στο 91,97%, 91,75%, 89,63% και 70,07% αντίστοιχα. Στις νησιωτικές διαδρομές, την υψηλότερη μέση ικανοποίηση εμφανίζει το κριτήριο οδηγοί διαδρομών με ποσοστό 91,73% και ακολουθούν τα κριτήρια οργάνωση, ασφάλεια, πεζοπορική διαδρομή και κόστος με ποσοστά 89,85%, 89,21%, 86,39% και 74,48% αντίστοιχα. Γενικότερα παρατηρούμε ότι και στα δυο είδη διαδρομών οι ερωτώμενοι εμφανίζονται πολύ ικανοποιημένοι σε όλα τα κριτήρια της έρευνας.

Αναφορικά με τους μέσους δείκτες απαιτητικότητας, διαπιστώνουμε ότι τόσο στις ηπειρωτικές όσο και στις νησιωτικές διαδρομές οι ερωτώμενοι εμφανίζονται καθόλου απαιτητικοί σε όλα τα κριτήρια της έρευνας με ποσοστά που κυμαίνονται από -65% έως -15%.

Οι μέσοι δείκτες αποτελεσματικότητας για τα κριτήρια πεζοπορική διαδρομή, οδηγοί διαδρομών, ασφάλεια, οργάνωση και κόστος κυμαίνονται από 1,5% έως 7,5% και για τα δυο είδη διαδρομών. Διαπιστώνουμε ότι σε όλα τα κριτήρια τόσο των ηπειρωτικών όσο και των νησιωτικών διαδρομών το ποσοστό είναι χαμηλό, οι ερωτώμενοι δεν είναι καθόλου απαιτητικοί.

Τέλος, ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης των πεζοπόρων που συμμετέχουν σε διαδρομές μέσω των ορειβατικών συλλόγων, στην ηπειρωτική χώρα, κυμαίνεται, όπως δείχνουν τα αποτελέσματα στο 87%, γεγονός που υποδεικνύει μεγάλο βαθμό ικανοποίησης. Οι πεζοπόροι σύμφωνα με τα αποτελέσματα που έδωσε η MUSA και σύμφωνα με την γραφική παράσταση που φαίνεται στο σχήμα, χαρακτηρίζονται ως μη-απαιτητικοί με τον δείκτη απαιτητικότητας να λαμβάνει την τιμή -40%.

Ανάλογα είναι τα αποτελέσματα και για τους πεζοπόρους των νησιωτικών διαδρομών με τον δείκτη συνολικής ικανοποίησης να φτάνει το 88%. Συνεπώς, οι συμμετέχοντες στους ορειβατικούς συλλόγους των νησιωτικών διαδρομών εμφανίζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την εμπειρία της πεζοπορίας. Στο ίδιο ποσοστό κυμαίνεται και ο δείκτης απαιτητικότητας (-40%) γεγονός που υποδηλώνει ότι οι πεζοπόροι της νησιωτικής χώρας εμφανίζονται επίσης, ως μη απαιτητικοί.

6.3.1.2 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή

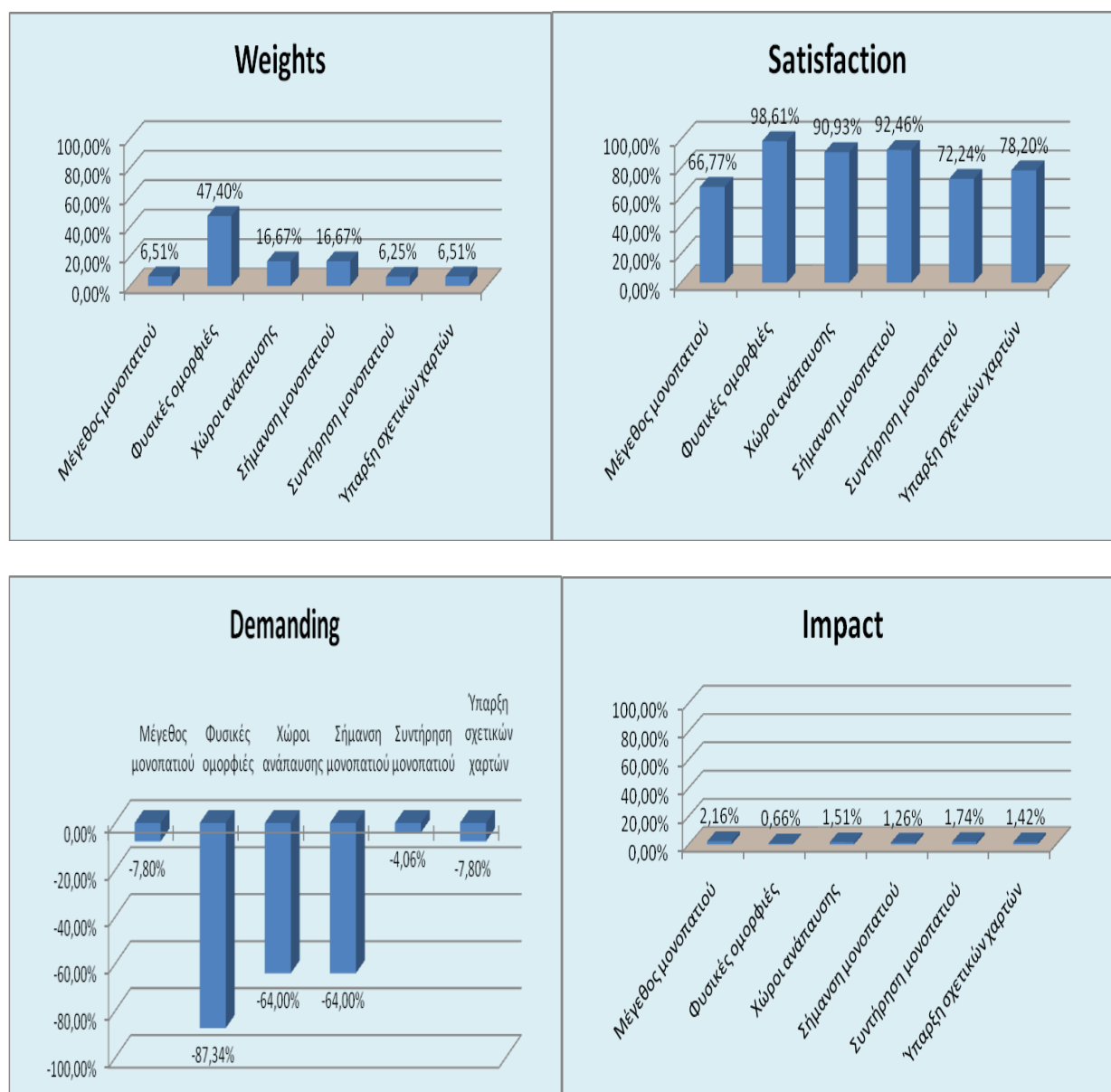
Στα σχήματα 6.55 και 6.56, εμφανίζονται τα βάρη των υποκριτηρίων και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας για το κριτήριο της πεζοπορικής διαδρομής. Παρατηρούμε λοιπόν στα αποτελέσματα της MUSA στις ηπειρωτικές διαδρομές, ότι σημαντικότερος παράγοντας για την ικανοποίηση από το κριτήριο της πεζοπορικής διαδρομής φαίνεται να είναι οι φυσικές ομορφιές του περιβάλλοντος με βαρύτητα 47,40% και ακολουθούν τα υπόλοιπα υποκριτήρια με αρκετά χαμηλότερα ποσοστά. Αντίθετα, στις νησιωτικές διαδρομές το υποκριτήριο μέγεθος μονοπατιού δείχνει να έχει την μεγαλύτερη βαρύτητα με ποσοστό 43,38% και ακολουθούν τα υπόλοιπα υποκριτήρια με μεγάλη διαφορά.

Όσο αφορά τη μέση ικανοποίηση από τα υποκριτήρια της πεζοπορικής διαδρομής παρατηρούμε ότι και στις δυο διαδρομές τα ποσοστά είναι πολύ υψηλά. Πιο συγκεκριμένα, στις ηπειρωτικές διαδρομές ο μέσος δείκτης ικανοποίησης των υποκριτηρίων κυμαίνεται από 66,77% έως 98,61%, ενώ στις νησιωτικές διαδρομές κυμαίνεται από 55,21% έως 95,17%.

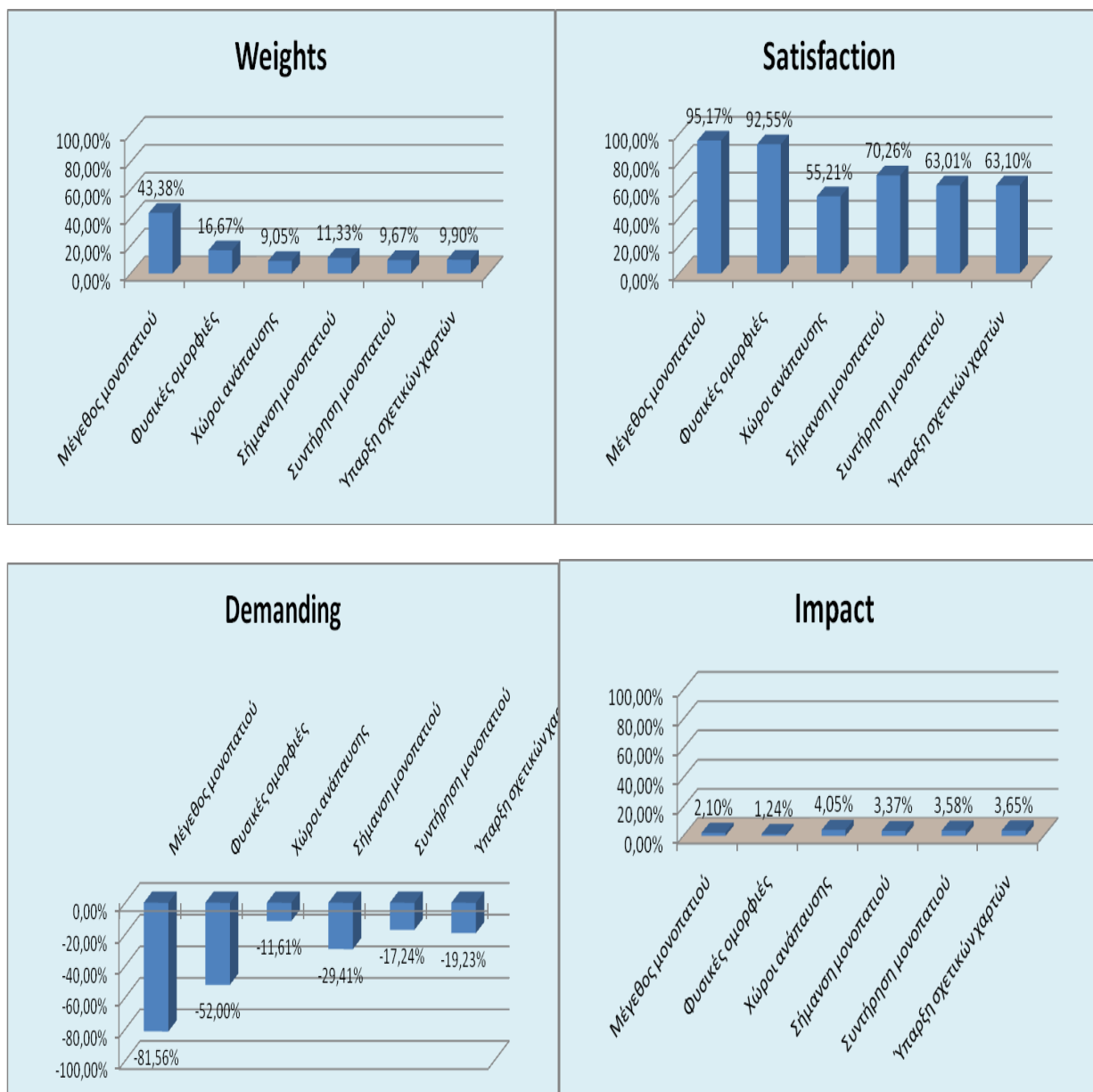
Σε ό,τι αφορά την πεζοπορική διαδρομή τα υποκριτήρια είτε δεν εμφανίζουν απαιτητικότητα είτε εμφανίζουν ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας. Πιο συγκεκριμένα, οι δείκτες στις ηπειρωτικές και στις νησιωτικές διαδρομές, εμφανίζουν τα εξής ποσοστά: -7,8% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) και -81,56% (μη απαιτητικότητα) στο μέγεθος μονοπατιού, -87,34% (μη απαιτητικότητα) και -52% (μη απαιτητικότητα) στις φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος, -64% (μη απαιτητικότητα) και -11,61% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) στους χώρους ανάπαυσης μονοπατιού, -64% (μη απαιτητικότητα) και -29,41% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) στη σήμανση του μονοπατιού, -4,06% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) και -17,24% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) στη συντήρηση του μονοπατιού και -7,8% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) και -19,23% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) στην ύπαρξη σχετικών χαρτών.

Κλείνοντας, οι μέσοι δείκτες αποτελεσματικότητας κυμαίνονται και στα δυο είδη διαδρομών στα εξής ποσοστά: 2,16% και 2,10% στο μέγεθος μονοπατιού, 0,66% και 1,24% στις φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος, 1,51% και 4,05% στους χώρους ανάπαυσης μονοπατιού, 1,26% και 3,37% στη σήμανση του μονοπατιού, 1,74% και 3,58% στη συντήρηση του μονοπατιού και 1,42% και 3,65% στην ύπαρξη σχετικών χαρτών. Παρατηρώντας τα

συγκεκριμένα ποσοστά, διαφαίνεται πιθανώς ότι δεν είναι ανάγκη οι σύλλογοι να προβούν σε βελτιωτικές ενέργειες, μιας και τα ποσοστά απαιτητικότητας δεν είναι υψηλά στα υποκριτήρια.



Σχήμα 6.555 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή για τις ηπειρωτικές διαδρομές



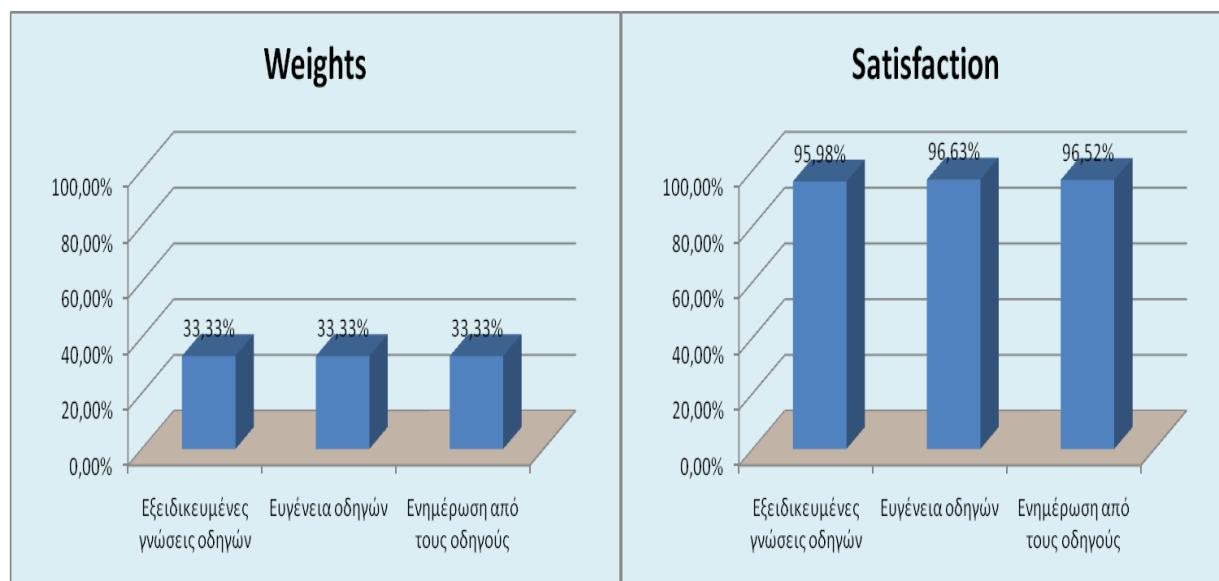
Σχήμα 6.566 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου πεζοπορική διαδρομή για τις νησιωτικές διαδρομές

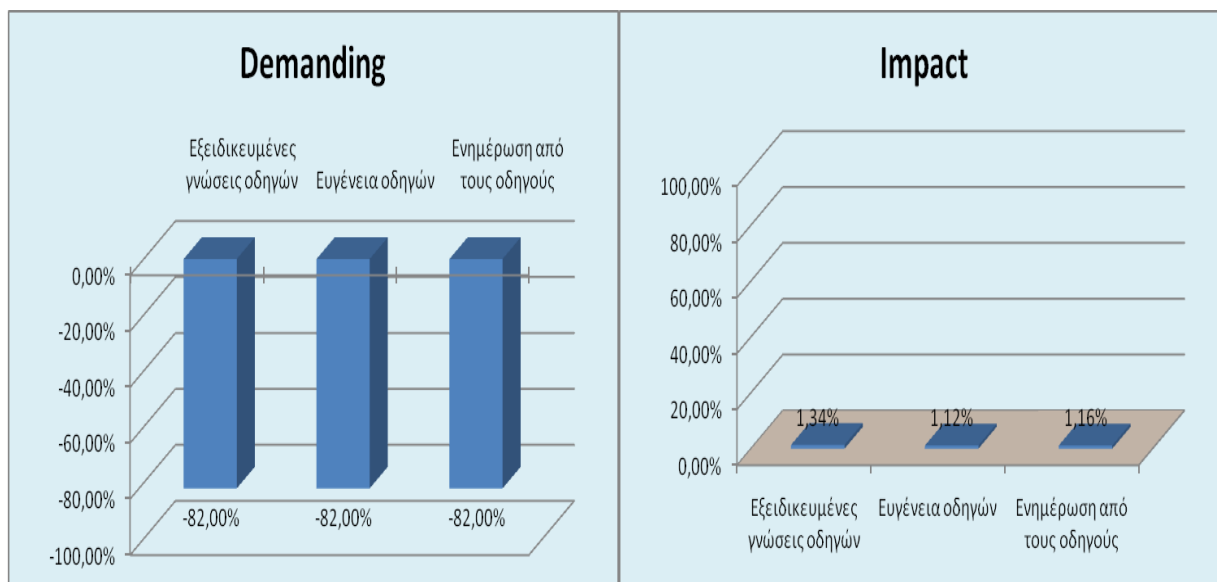
6.3.1.3 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οδηγού διαδρομών

Στα παρακάτω σχήματα 6.57 και 6.58, εμφανίζονται τα βάρη των υποκριτηρίων και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας για το κριτήριο οδηγού διαδρομών. Από τα δεδομένα των διαγραμμάτων προκύπτει ότι τα υποκριτήρια είναι ισοβαρή τόσο στις ηπειρωτικές όσο και στις νησιωτικές διαδρομές. Αυτό πιθανότατα αιτιολογείται από τις πολύ θετικές απαντήσεις που δόθηκαν από τους ερωτώμενους και στις δυο διαδρομές. Το

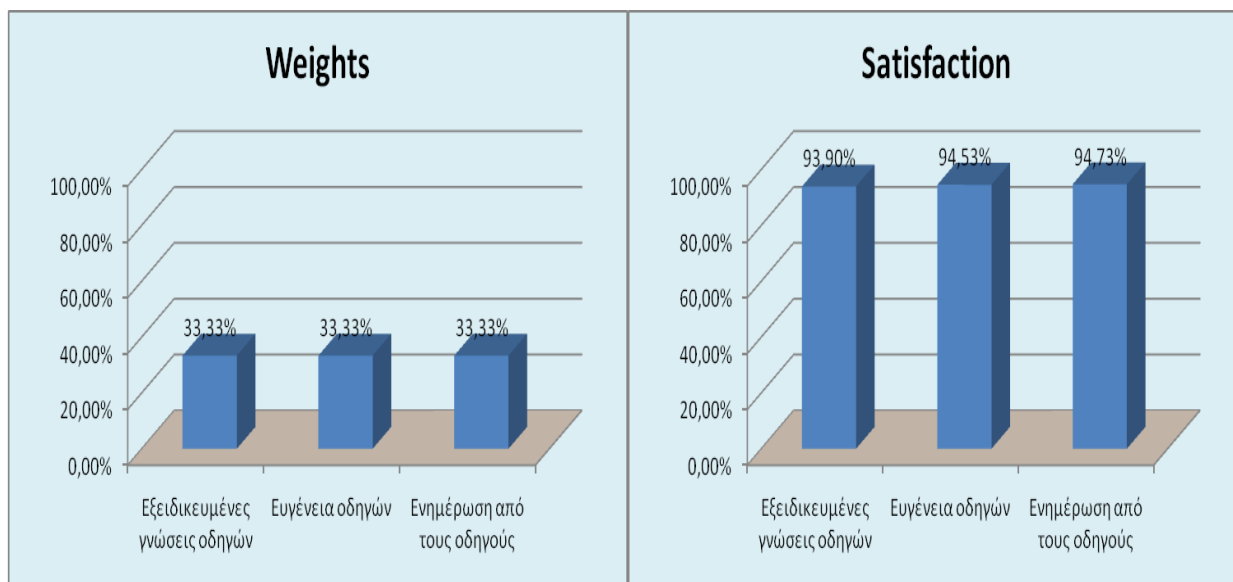
γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από τους υψηλούς μέσους δείκτες ικανοποίησης που όπως εμφανίζονται στα γραφήματα ξεπερνούν το 93%.

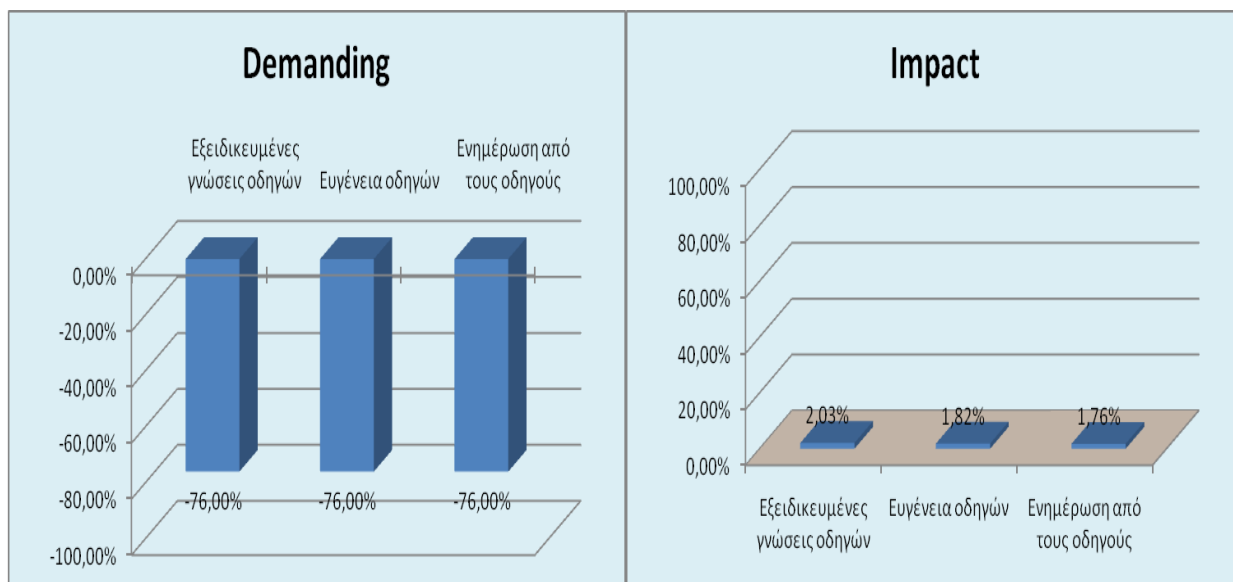
Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά ποσοστά, -82% για τις ηπειρωτικές διαδρομές και -72% για τις νησιωτικές διαδρομές γεγονός που υποδηλώνει ότι οι συμμετέχοντες δεν είναι καθόλου απαιτητικοί αναφορικά με το κριτήριο οδηγού διαδρομών. Για την αποτελεσματικότητα οι μέσοι δείκτες διαμορφώνονται από 1,12% έως 2,03% για όλα τα υποκριτήρια και των δυο διαδρομών που σημαίνει ότι δεν είναι τόσο σημαντικό να προβούν οι ορειβατικοί σύλλογοι σε αλλαγές στους οδηγούς διαδρομών αφού δεν υπάρχει απαιτητικότητα στα υποκριτήρια.





Σχήμα 6.577 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οδηγοί διαδρομών για τις ηπειρωτικές διαδρομές





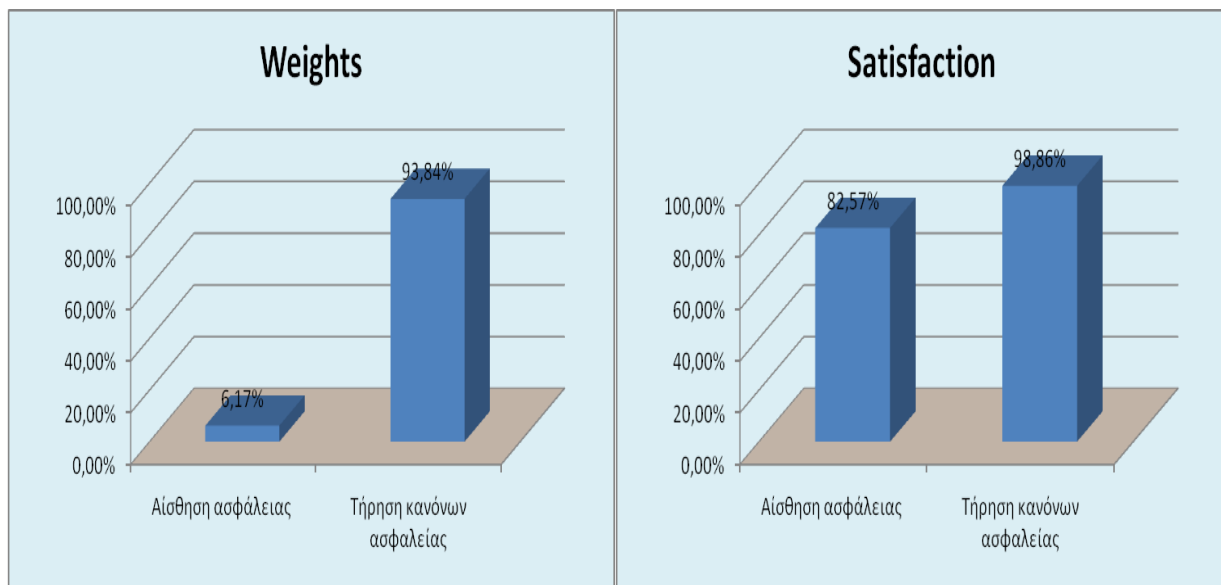
Σχήμα 58 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οδηγοί διαδρομών για τις νησιωτικές διαδρομές

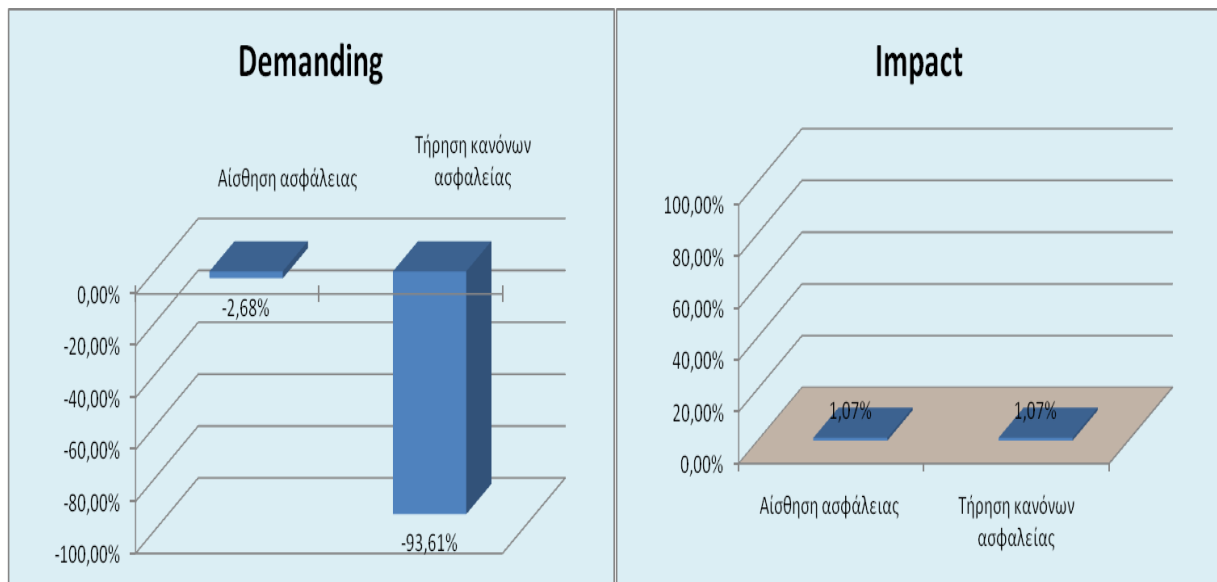
6.3.1.4 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια

Στα σχήματα για τα βάρη των υποκριτηρίων και τους μέσους δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας για το κριτήριο ασφάλεια παρατηρούμε ότι την μεγαλύτερη βαρύτητα στις ηπειρωτικές διαδρομές την έχει το υποκριτήριο τήρηση των κανόνων ασφαλείας με ποσοστό 93,84% ενώ στις νησιωτικές διαδρομές το υποκριτήριο αίσθηση της ασφαλείας με ποσοστό 88,20%. Αρκετά υψηλά εμφανίζονται τα ποσοστά της μέσης ικανοποίησης των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια και για τις δυο διαδρομές. Στις ηπειρωτικές διαδρομές την υψηλότερη ικανοποίηση εμφανίζει το υποκριτήριο τήρηση των κανόνων ασφαλείας με ποσοστό 98,86% και ακολουθεί το υποκριτήριο αίσθηση της ασφαλείας με ποσοστό 82,57%. Στις νησιωτικές διαδρομές ο υψηλότερος μέσος δείκτης ικανοποίησης εμφανίζεται στο υποκριτήριο αίσθηση της ασφαλείας (97,15%) και ακολουθεί το υποκριτήριο τήρηση των κανόνων ασφαλείας (82,78%).

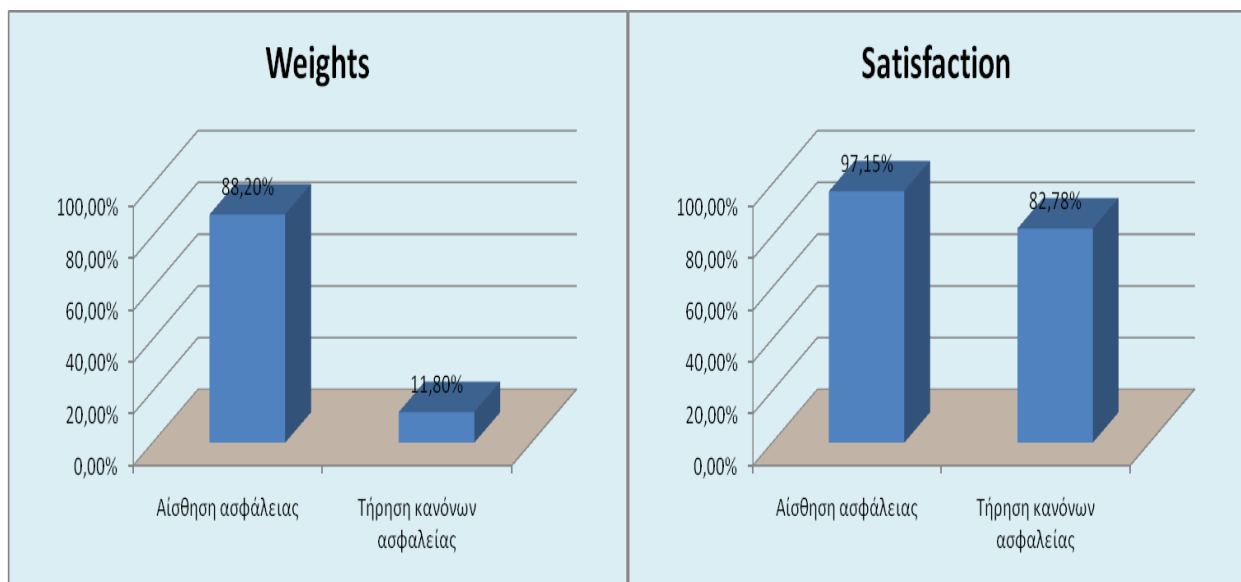
Όσον αφορά την απαιτητικότητα, παρατηρείται ότι και στις δυο διαδρομές οι ερωτώμενοι εμφανίζονται είτε καθόλου απαιτητικοί είτε ουδέτεροι σε όλα τα υποκριτήρια του κριτηρίου ασφάλεια. Πιο συγκεκριμένα, στις ηπειρωτικές διαδρομές τα ποσοστά που κατέχουν τα υποκριτήρια αίσθηση της ασφαλείας και τήρηση των κανόνων ασφαλείας είναι -2,68% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) και -93,61% (μη απαιτητικότητα) αντίστοιχα ενώ στις

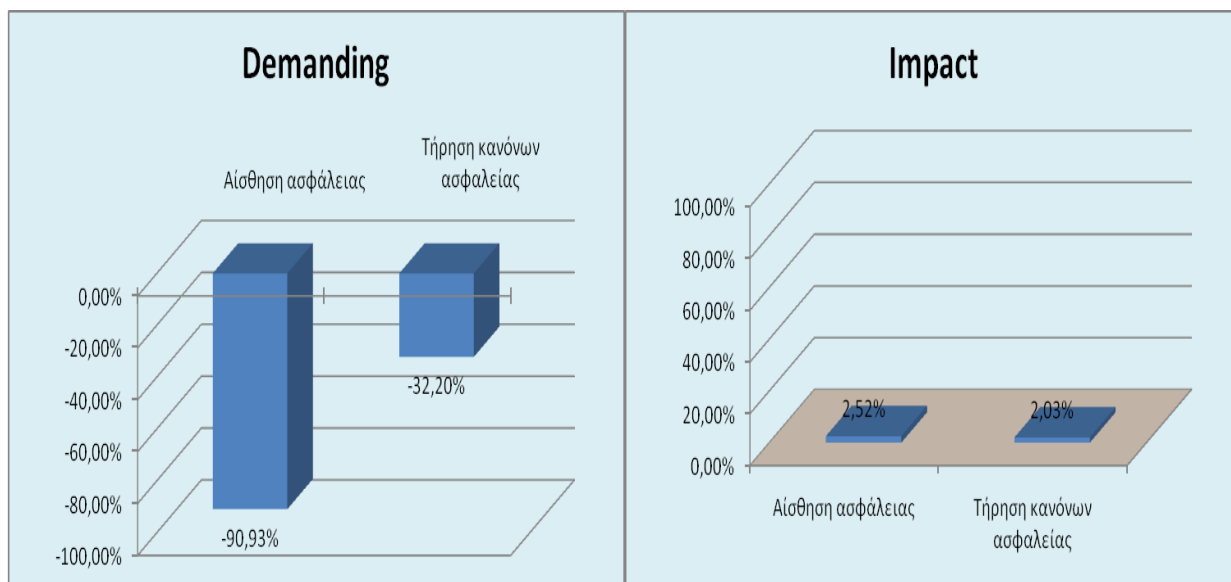
νησιωτικές τα ποσοστά είναι -90,93% (μη απαιτητικότητα) και -32,20% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) αντίστοιχα. Από τους δείκτες αποτελεσματικότητας προκύπτει ότι και στις δυο διαδρομές τα δυο μη απαιτητικά υποκριτήρια κυμαίνονται από 1,07% έως 2,52%. Στις πιο απαιτητικές διαδρομές προτεραιότητα για τους πεζοπόρους έχει η τήρηση των κανόνων ασφαλείας, ενώ στις νησιωτικές διαδρομές τους αρκεί και μόνο η αίσθηση της ασφάλειας και δεν έχουν τόσο μεγάλη απαίτηση για τη τήρηση των κανόνων ασφαλείας καθώς τις θεωρούν πιο εύκολες, προσβάσιμες κλπ. Ίσως δεν είναι τόσο απαιτητικοί με τις νησιωτικές διαδρομές γιατί είτε το θεωρούν δεδομένο ότι θα τηρηθούν οι κανόνες ασφαλείας είτε επειδή η τήρηση της ασφαλείας δεν εξαρτάται εξ' ολοκλήρου από τους ίδιους σε σύγκριση με την προσωπική προσοχή που απαιτείται κατά τη διάρκεια μιας ηπειρωτικής διαδρομής.





Σχήμα 59 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια για τις ηπειρωτικές διαδρομές





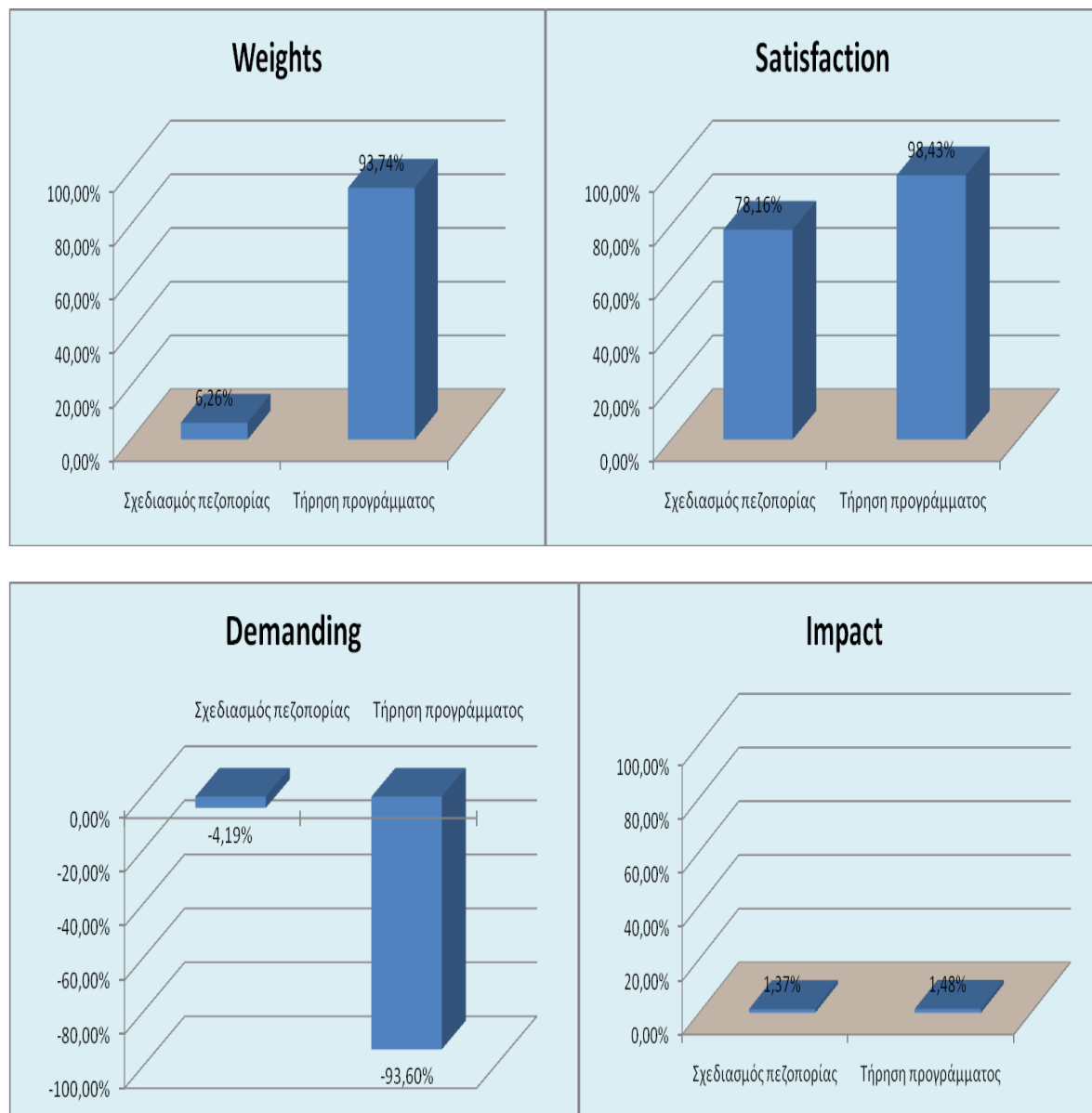
Σχήμα 60 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου ασφάλεια για τις νησιωτικές διαδρομές

6.3.1.5 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οργάνωση

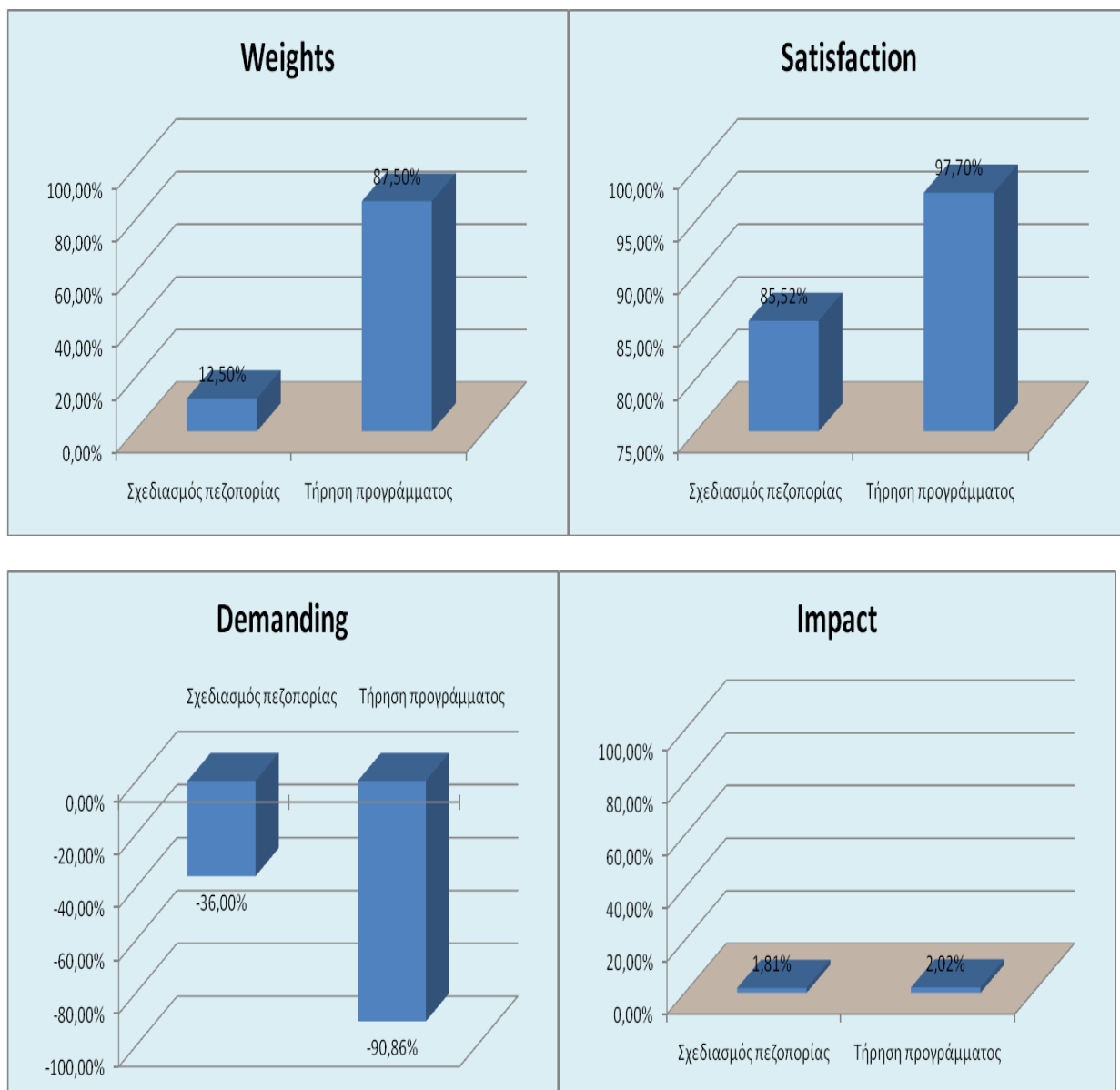
Από τα δεδομένα των παρακάτω σχημάτων, παρατηρούμε ότι την μεγαλύτερη βαρύτητα για την μέση ικανοποίηση στο κριτήριο της οργάνωσης, τόσο στις ηπειρωτικές όσο και στις νησιωτικές διαδρομές, την έχει το υποκριτήριο της τήρησης του προγράμματος, συμβάλει στην μέση ικανοποίηση με ποσοστό 93,74% και 83,70% αντίστοιχα. Πολύ χαμηλότερο είναι το ποσοστό του άλλου υποκριτηρίου (σχεδιασμός πεζοπορίας) που έχει βαρύτητα μόλις 6,26% και 12,50% για τα δυο είδη διαδρομών. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης δείχνουν επίσης παρόμοια ποσοστά και για τις δυο διαδρομές. Πιο συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει το υποκριτήριο της τήρησης του προγράμματος με 98,43% στις ηπειρωτικές και 97,70% στις νησιωτικές διαδρομές.

Σε ότι αφορά την οργάνωση της πεζοπορικής διαδρομής τα υποκριτήρια είτε δεν εμφανίζουν απαιτητικότητα είτε εμφανίζουν ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας, αφού όλοι οι δείκτες είναι αρνητικοί με ποσοστά -4,19% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) και -36% (μη απαιτητικότητα) στο σχεδιασμό της πεζοπορίας και -93,60% (μη απαιτητικότητα) και -90,86% (μη απαιτητικότητα) στην τήρηση του προγράμματος. Η αποτελεσματικότητα διαμορφώνεται σε 1,37% και 1,81% στο σχεδιασμό της πεζοπορίας και 1,48% και 2,02% στην τήρηση του προγράμματος. Μεγάλη σημασία παίζει η τήρηση του προγράμματος, ώστε να τηρείται ο χρόνος

της διαδρομής. Οι πεζοπόροι δεν είναι απαιτητικοί στο υποκριτήριο 'τήρηση του προγράμματος', γιατί αφενός, έχουν εμπιστοσύνη στους αρχηγούς και αφετέρου, γνωρίζουν ότι μπορούν να συμβούν απρόοπτα συμβάντα.



Σχήμα 6.611 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οργάνωση για τις ηπειρωτικές διαδρομές



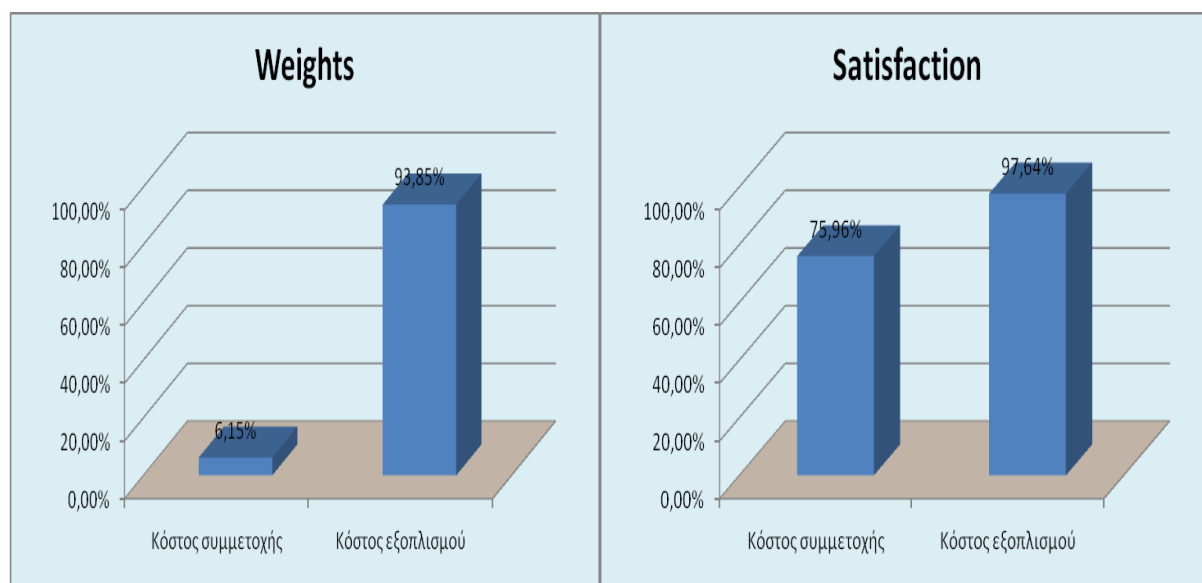
Σχήμα 62 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου οργάνωση για τις νησιωτικές διαδρομές

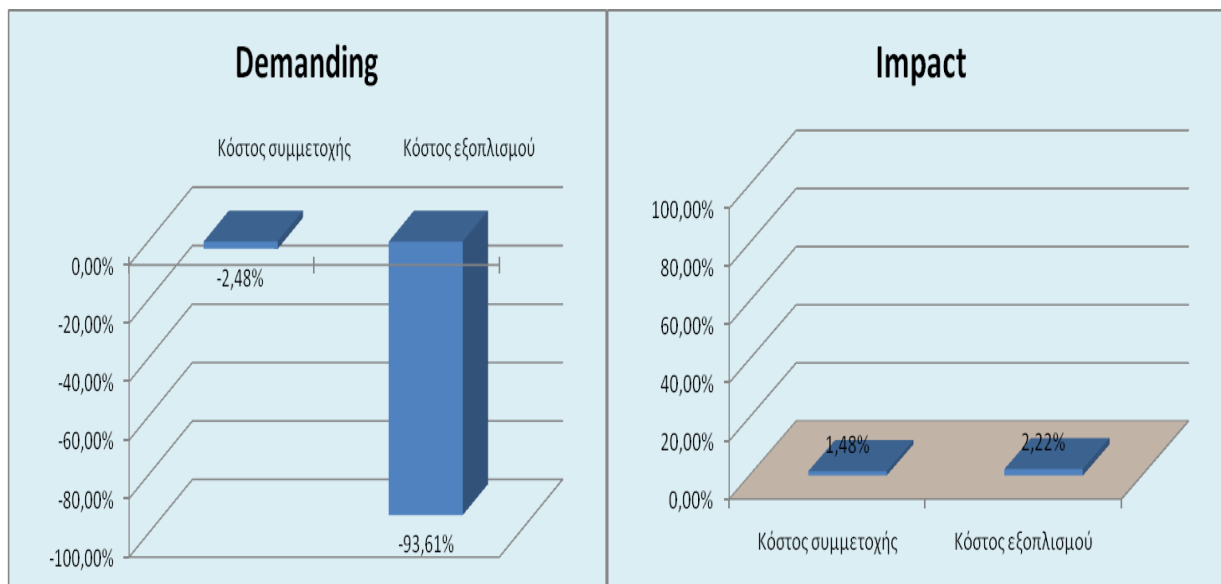
6.3.1.6 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου κόστος

Αναφορικά με το τελευταίο κριτήριο του κόστους, σύμφωνα με τα παρακάτω γραφήματα, παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο με την μεγαλύτερη βαρύτητα στις ηπειρωτικές διαδρομές είναι το κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού με ποσοστό 93,85% έναντι του κόστους συμμετοχής με ποσοστό μόλις 6,15%. Αντίθετα, στις νησιωτικές διαδρομές, το υποκριτήριο του κόστους συμμετοχής φαίνεται να έχει την μεγαλύτερη συμβολή στην μέση ικανοποίηση των

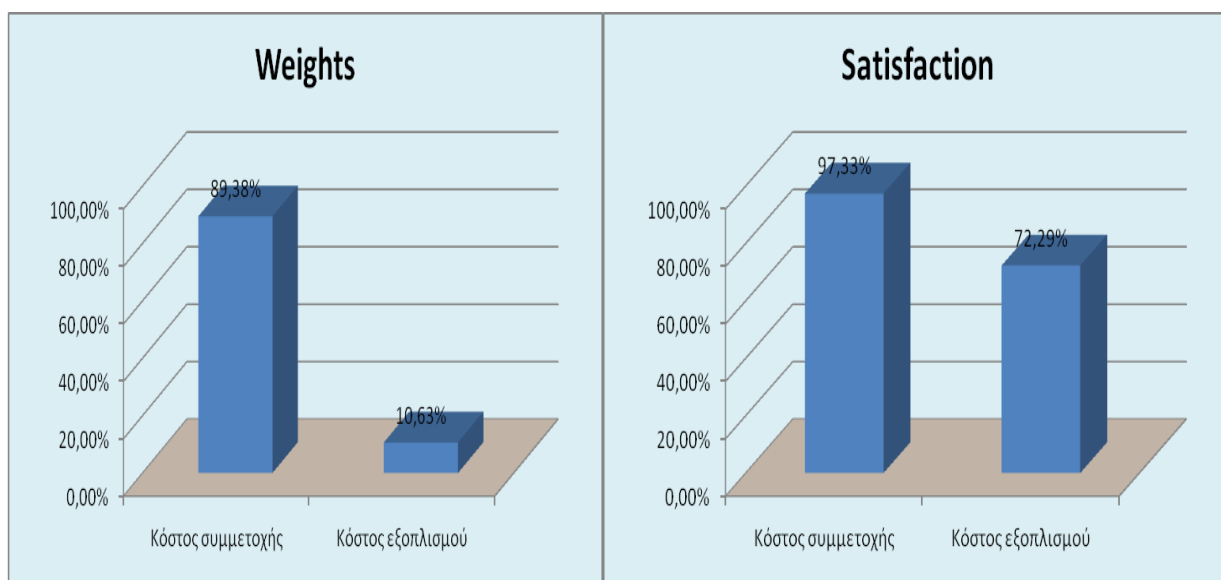
ερωτώμενων από το κριτήριο του κόστους καθώς εμφανίζεται με βάρος 89,38%. Παρόμοια είναι τα αποτελέσματα αναφορικά με την μέση ικανοποίηση αφού το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει το κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού (97,64%) και το χαμηλότερο ποσοστό το κόστος συμμετοχής (75,96%) στις ηπειρωτικές διαδρομές, ενώ στις νησιωτικές διαδρομές υψηλότερη μέση ικανοποίηση εμφανίζει το υποκριτήριο του κόστους συμμετοχής με ποσοστό 97,33% και χαμηλότερη το κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού με 72,29%.

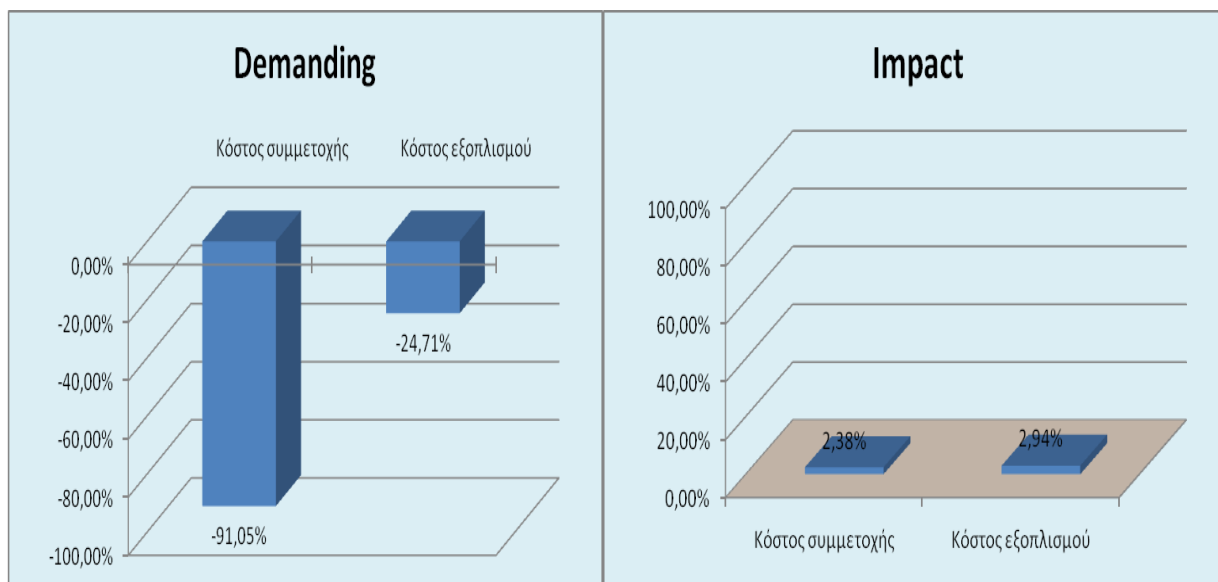
Όσον αφορά του μέσους δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας διαπιστώνουμε ότι έχουν πολύ χαμηλά ποσοστά και για τα δυο είδη διαδρομών. Πιο αναλυτικά, τα ποσοστά απαιτητικότητας στις ηπειρωτικές και στις νησιωτικές διαδρομές είναι -2,48% (μη απαιτητικότητα) και -91,05% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) για το κόστος συμμετοχής και -93,61% (ουδέτερο επίπεδο απαιτητικότητας) και -24,71% (μη απαιτητικότητα) για το κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι οι ερωτώμενοι εμφανίζονται είτε καθόλου απαιτητικοί είτε ουδέτεροι σε σχέση με το κόστος της πεζοπορικής διαδρομής. Τα ποσοστά της μέσης αποτελεσματικότητας κυμαίνονται από 1,48% έως 2,94% που σημαίνει ότι δεν είναι σημαντικό για τους ορειβατικούς συλλόγους να προβούν σε αλλαγές στο κόστος της πεζοπορικής διαδρομής εφόσον δεν υπάρχει απαιτητικότητα στα υποκριτήρια. Καθώς οι ηπειρωτικές διαδρομές θεωρούνται πιο δύσκολες λόγω του ανάγλυφου της επιφάνειας, μεγαλώνει το κόστος εξοπλισμού για τους πεζοπόρους, αν και δεν τους απασχολεί, όταν διασφαλίζεται η ασφάλεια.





Σχήμα 63 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές





Σχήμα 644 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης, απαιτητικότητας, αποτελεσματικότητας των υποκριτηρίων του κριτηρίου κόστος για τις νησιωτικές διαδρομές

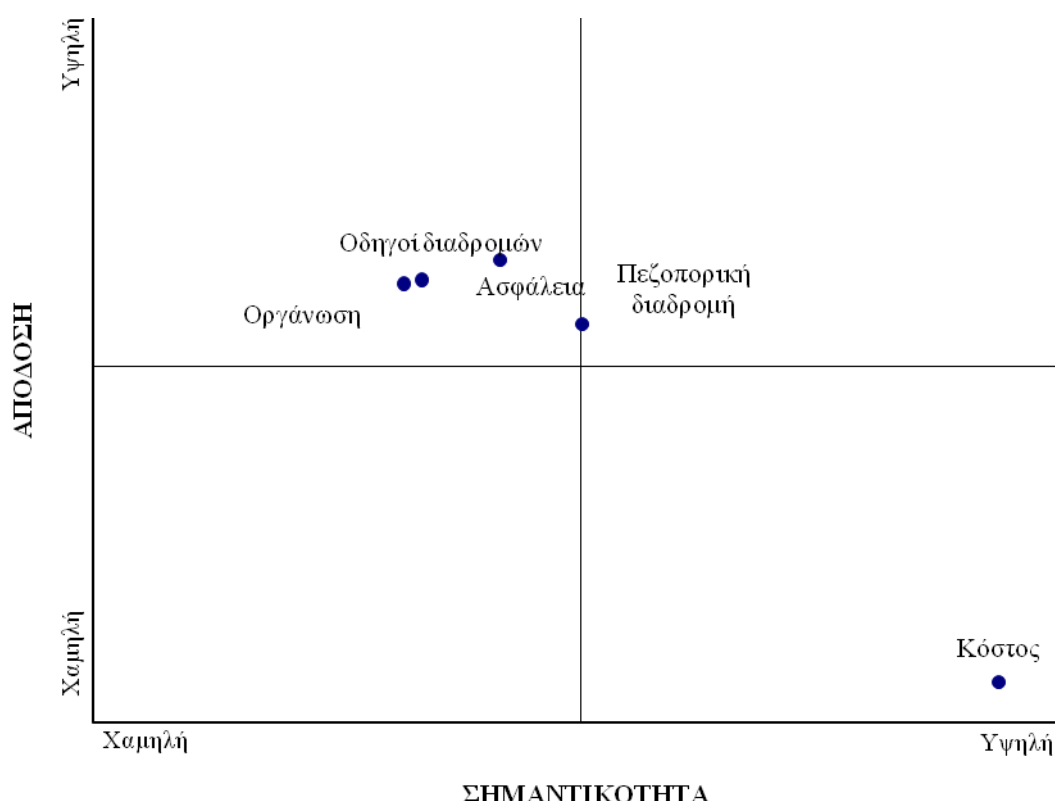
6.4 Διαγράμματα δράσης

Η έρευνα ικανοποίησης για τις πεζοπορικές διαδρομές στην ηπειρωτική και στην νησιωτική χώρα, συνεχίζεται με τα σχήματα δράσης των κριτηρίων και των υποκριτηρίων που τέθηκαν στην έρευνα και όπως αυτά προέκυψαν από την ανάλυση με τη μέθοδο MUSA. Τα διαγράμματα δράσης είναι κυρίως χάρτες απόδοσης σημαντικότητας και προκύπτουν από την συσχέτιση των βαρών του κάθε κριτηρίου με τους αντίστοιχους μέσους δείκτες ικανοποίησης. Ουσιαστικά βοηθούν στην απεικόνιση των δυνατών και αδύνατων σημείων της ικανοποίησης των πελατών και την ίδια στιγμή προσανατολίζουν τον αναλυτή σε στόχους βελτίωσης, ιεραρχώντας ακόμα και τις προτεραιότητες των ενεργειών βελτίωσης.

6.4.1 Ολικό διάγραμμα δράσης

Στο συνολικό διάγραμμα δράσης των πέντε κριτηρίων για τις ηπειρωτικές διαδρομές παρουσιάζεται το φαινόμενο, το κριτήριο ‘πεζοπορική διαδρομή’ να μην εντάσσεται σε κανένα τεταρτημόριο αλλά στην γραμμή διαχωρισμού. Το κριτήριο ‘πεζοπορική διαδρομή’ είναι ανάμεσα στην περιοχή μεταφοράς πόρων και στην περιοχή ισχύος, υποδηλώνοντας την υψηλή απόδοση του συγκεκριμένου κριτηρίου αλλά μια μέση σημαντικότητα λόγω ενδεχομένως των απαντήσεων των πεζοπόρων οι περισσότεροι εκ των οποίων προσανατολίστηκαν στην επιλογή της ουδέτερης απάντησης, ικανοποιημένοι. Τα κριτήρια ‘οδηγοί διαδρομών’, ‘ασφάλεια’ και ‘οργάνωση’ βρίσκονται στην περιοχή μεταφοράς σπόρων και αποτελούν τελευταία

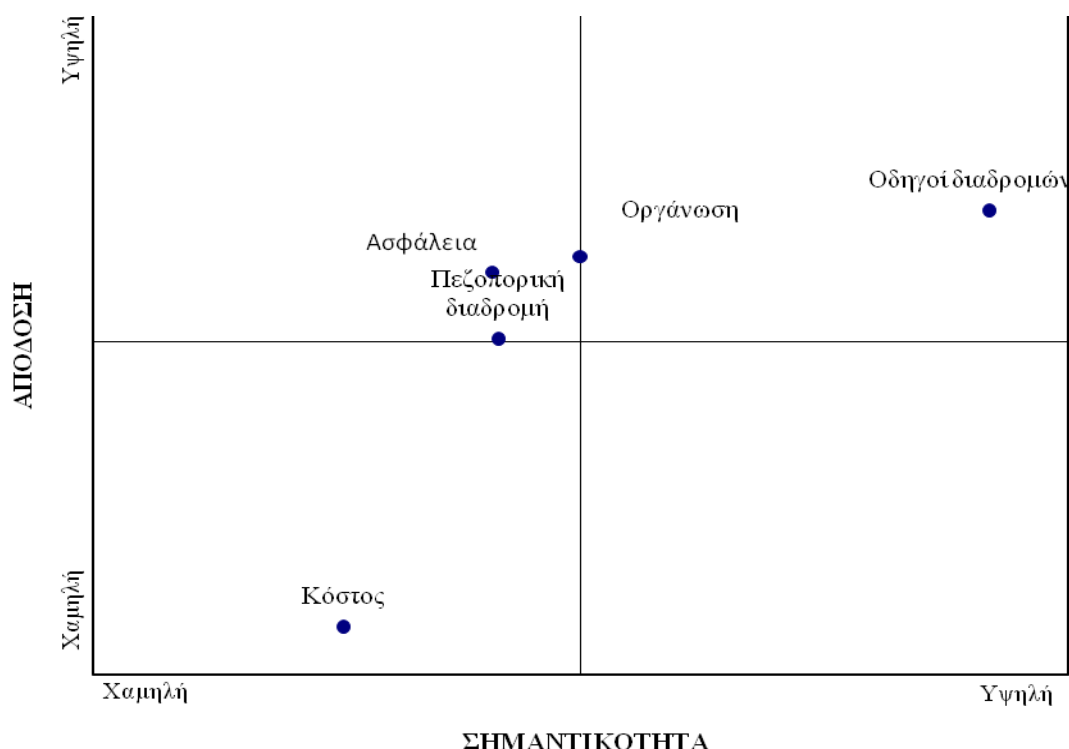
προτεραιότητα των ορειβατικών συλλόγων γιατί λειτουργούν με σωστό και αποδοτικό τρόπο. Το κριτήριο ‘κόστος’ βρίσκεται στην περιοχή δράσης και αποτελεί πρώτη προτεραιότητα των συλλόγων με υψηλή σημαντικότητα για τους πεζοπόρους. Παρατηρούμε δηλαδή ότι εμφανίζεται χάσμα αφού το κριτήριο κόστος εντοπίζεται στο τεταρτημόριο πρώτης προτεραιότητας σε αντίθεση με τα υπόλοιπα κριτήρια που εντοπίζονται στο τεταρτημόριο τελευταίας προτεραιότητας και δεν υπάρχουν κριτήρια στα ενδιάμεσα τεταρτημόρια δεύτερης και τρίτης προτεραιότητας.



Σχήμα 6.655 Ολικό διάγραμμα δράσης για τις ηπειρωτικές διαδρομές

Από την άλλη πλευρά, στις νησιωτικές διαδρομές το κριτήριο ‘κόστος’ εντάσσεται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης γεγονός που σημαίνει ότι αποτελεί τρίτη κατά σειρά προτεραιότητα για τους συλλόγους λόγω χαμηλής σημαντικότητας. Το κριτήριο ‘οδηγοί διαδρομών’ εντάσσεται στην περιοχή ισχύος με υψηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα ενώ το κριτήριο ‘ασφάλεια’ εντάσσεται στην περιοχή μεταφοράς σπόρων όπως και στις ηπειρωτικές

διαδρομές. Το κριτήριο ‘πεζοπορική διαδρομή’ βρίσκεται πάνω στον άξονα μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύουσας κατάστασης ενώ το κριτήριο ‘οργάνωση’ μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος. Στην περίπτωση του κριτηρίου ‘πεζοπορική διαδρομή’ το αποτέλεσμα αυτό υποδεικνύει την αμφιβολία των ερωτώμενων κατά πόσο χαμηλή ή υψηλή είναι η απόδοσή του και αντίστοιχα στο κριτήριο ‘οργάνωση’ υποδεικνύει αμφιβολία στο κατά πόσο χαμηλή ή υψηλή είναι η σημαντικότητά του. Στο συγκεκριμένο διάγραμμα σε αντίθεση με το διάγραμμα δράσης για τις ηπειρωτικές διαδρομές δεν παρατηρείται χάσμα αφού τα κριτήρια κατανέμονται στα τεταρτημόρια δεύτερης, τρίτης και τέταρτης προτεραιότητας.

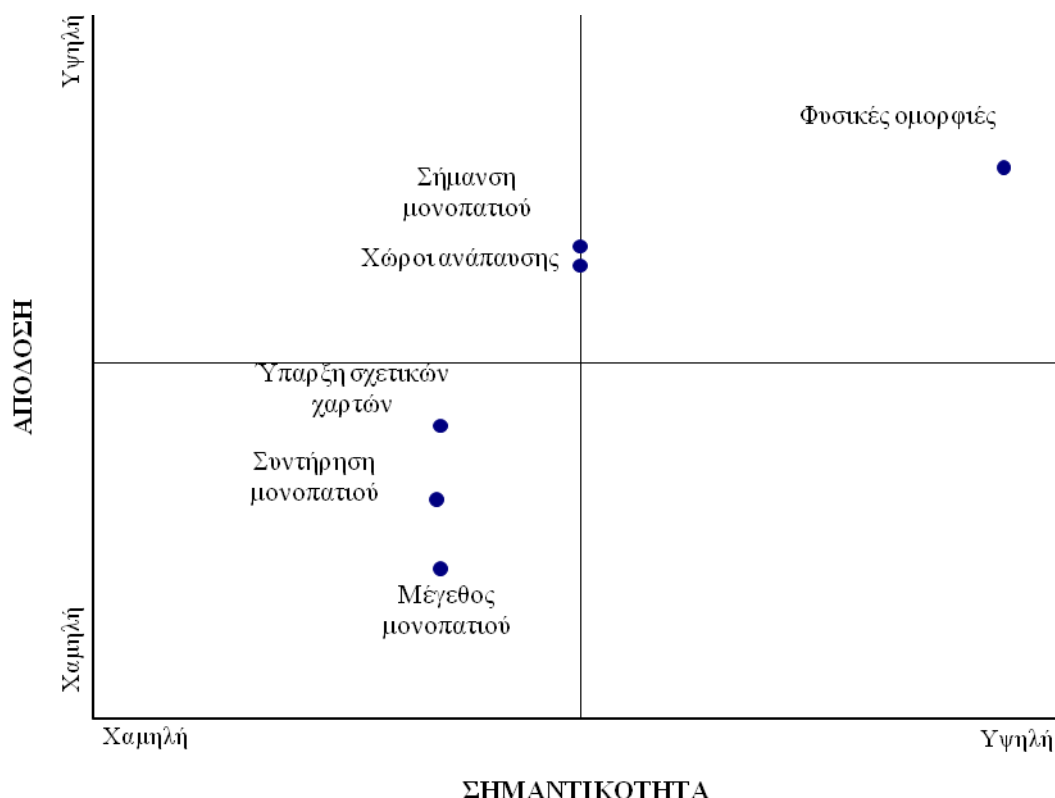


Σχήμα 666 Ολικό διάγραμμα δράσης για τις νησιωτικές διαδρομές

6.4.2 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή

Στο διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ‘πεζοπορική διαδρομή’ των ηπειρωτικών διαδρομών παρατηρείται ότι το υποκριτήριο ‘φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος’ βρίσκεται στην περιοχή ισχύος, καθώς τόσο η σημαντικότητα του για τους πεζοπόρους όσο και η απόδοση του παίρνει υψηλές τιμές αποτελώντας επακόλουθα, πρώτη προτεραιότητα των ορειβατικών συλλόγων. Τα υποκριτήρια ‘μέγεθος μονοπατιού’, ‘συντήρηση του μονοπατιού’ και ‘ύπαρξη

πεζοπορικών χαρτών’ εντάσσονται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης με χαμηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα. Τα υποκριτήρια ‘σήμανση μονοπατιού’ και ‘χώροι ανάπαυσης’ βρίσκονται πάνω στον άξονα μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος γεγονός που υποδηλώνει μια αμφιβολία στο βαθμό σημαντικότητάς τους.



Σχήμα 6767 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις ηπειρωτικές διαδρομές

Στην περίπτωση των νησιωτικών διαδρομών παρατηρείται ότι το υποκριτήριο ‘μέγεθος μονοπατιού’ βρίσκεται στην περιοχή ισχύος δηλαδή στη δεύτερη κατά σειρά προτεραιότητας περιοχή ενώ το υποκριτήριο ‘φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος’ εμφανίζεται πάνω στον άξονα μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος γεγονός που υποδηλώνει μια μέση τιμή στον βαθμό σημαντικότητας για τους πεζοπόρους. Όλα τα υπόλοιπα υποκριτήρια του κριτηρίου ‘πεζοπορική διαδρομή’ εντάσσονται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και θεωρούνται τρίτης προτεραιότητας για του ορειβατικούς συλλόγους των νησιωτικών διαδρομών.

Αν και στην υπάρχουσα έρευνα δεν κρίνονται ιδιαίτερα κρίσιμα ενδέχεται να γίνουν σημαντικά στο μέλλον.

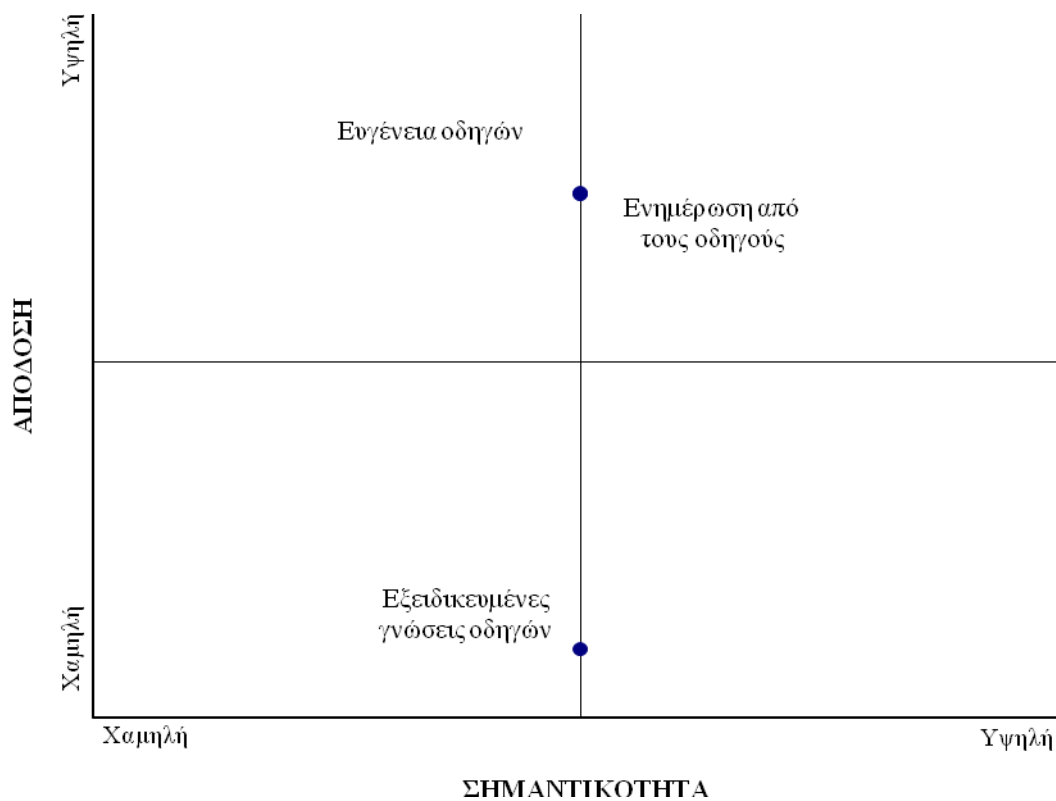


Σχήμα 6.68 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις νησιωτικές διαδρομές

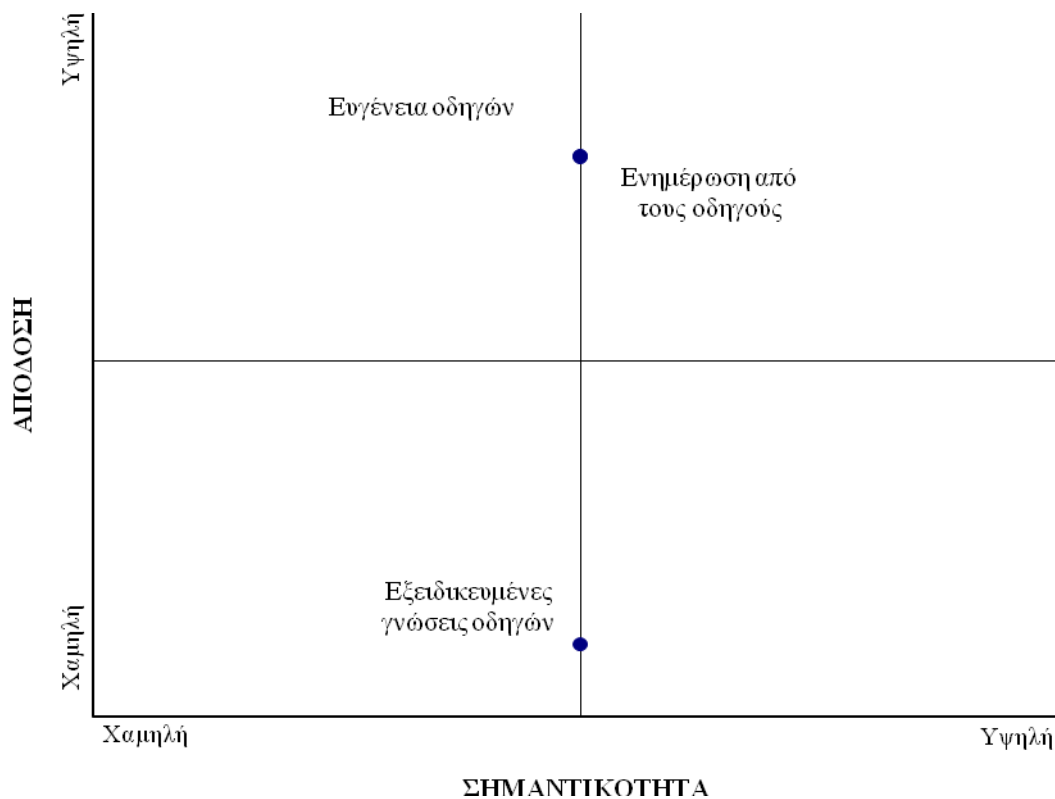
6.4.3 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών

Στο διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ‘οδηγοί διαδρομών’ τόσο στις ηπειρωτικές όσο και στις νησιωτικές διαδρομές παρατηρούμε ότι όλα τα υποκριτήρια εμφανίζονται πάνω στον κάθετο άξονα. Πιο συγκεκριμένα, τα υποκριτήρια ‘ευγένεια οδηγών’ και ‘ενημέρωση από τους οδηγούς’ βρίσκονται ανάμεσα στην περιοχή μεταφοράς πόρων και περιοχή ισχύος, ενώ το υποκριτήριο ‘εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών’ μεταξύ της περιοχής ισχύουσας κατάστασης και περιοχής δράσης. Παρουσιάζουν το ίδιο ακριβώς βάρος ενώ η απόδοση τους διαφέρει και είναι υψηλότερη για την ευγένεια οδηγών και την ενημέρωση από τους οδηγούς. Τα υποκριτήρια

αυτά εμφανίζονται ισοβαρή πιθανότατα εξαιτίας των πολύ θετικών απαντήσεων των πεζοπόρων στο κριτήριο ‘οδηγοί διαδρομών’.



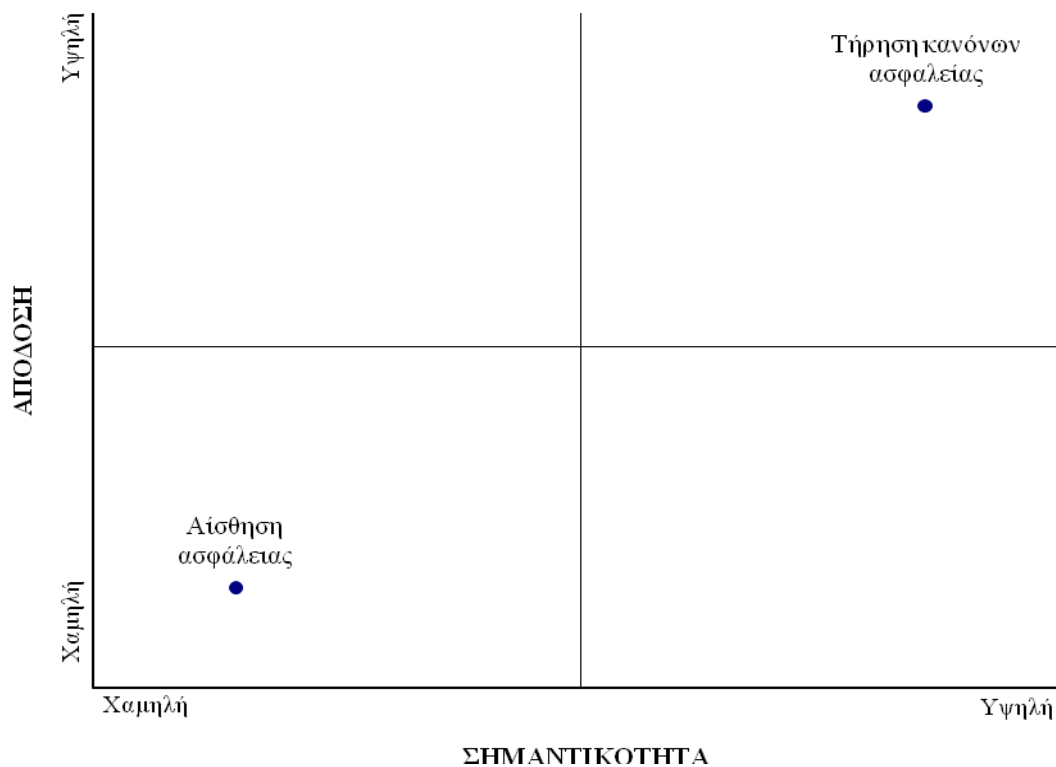
Σχήμα 68 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις ηπειρωτικές διαδρομές



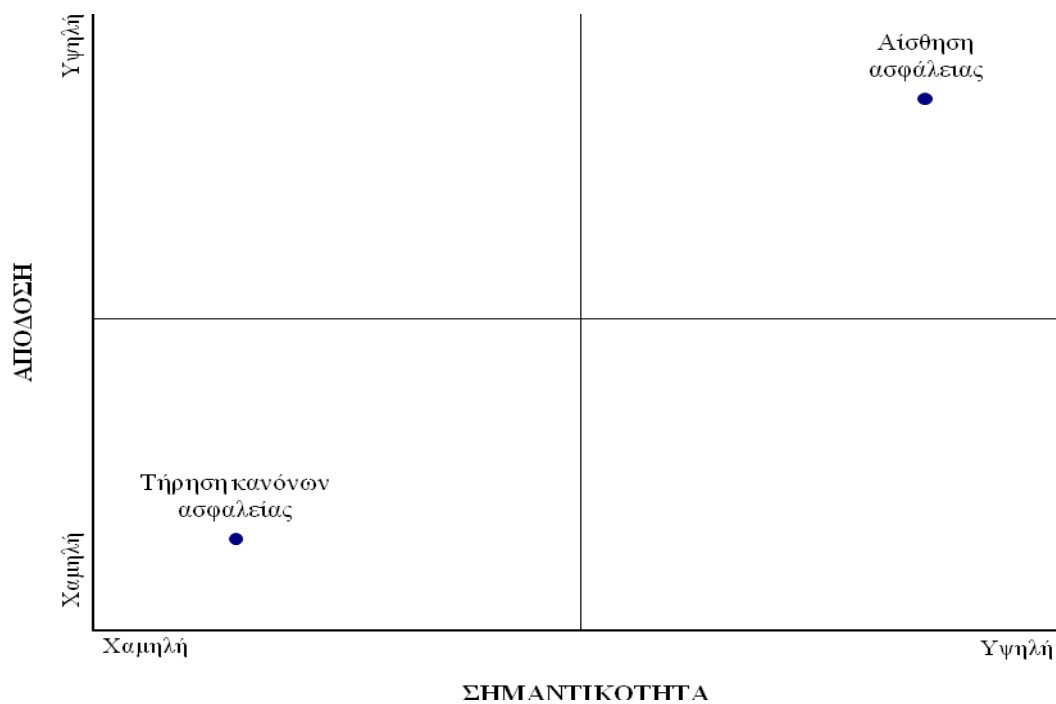
Σχήμα 6.690 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις νησιωτικές διαδρομές

6.4.4 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ασφάλεια

Στο διάγραμμα δράσης των ηπειρωτικών διαδρομών το υποκριτήριο ‘αίσθηση ασφάλειας’ εμφανίζεται στην περιοχή της ισχύουσας κατάστασης, την τρίτη δηλαδή κατά σειρά προτεραιότητας των ορειβατικών συλλόγων, ενώ το υποκριτήριο ‘τήρηση των κανόνων ασφαλείας’ βρίσκεται στην περιοχή ισχύος, δηλαδή στη δεύτερη κατά σειρά προτεραιότητας περιοχή. Αυτό που εξάγεται ως συμπέρασμα είναι πως οι ορειβατικοί σύλλογοι αρχικά θα πρέπει να ασχοληθούν με τη βελτίωση του υποκριτηρίου ‘τήρηση των κανόνων ασφαλείας’ και να παρακολουθούν το άλλο υποκριτήριο καθώς σε δεύτερο χρόνο μπορεί να χρειαστεί να κάνουν ενέργειες βελτίωσής του ειδικά αν διαπιστωθεί πως αυξάνεται η σημαντικότητά του για τους πεζοπόρους. Το αντίθετο παρατηρούμε να συμβαίνει στο αντίστοιχο διάγραμμα δράσης των νησιωτικών διαδρομών, δηλαδή το υποκριτήριο ‘αίσθηση της ασφάλειας’ εμφανίζεται στην περιοχή ισχύος, ενώ το υποκριτήριο ‘τήρηση των κανόνων ασφαλείας’ στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης.



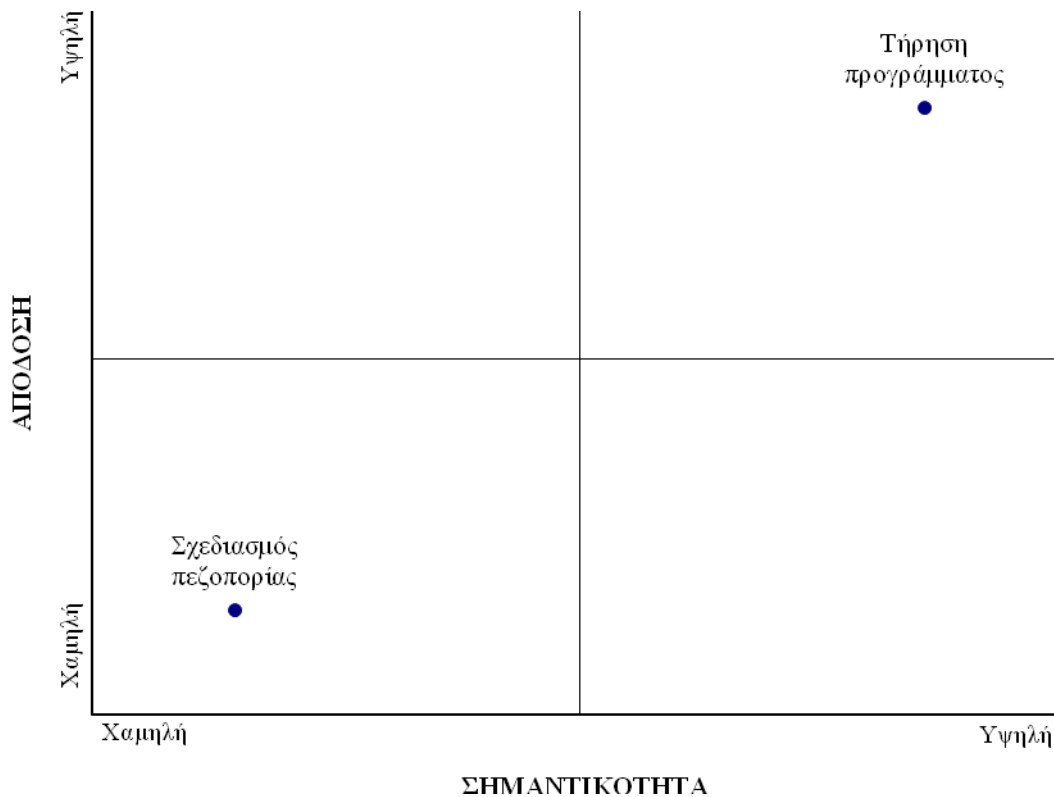
Σχήμα 6.701 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις ηπειρωτικές διαδρομές



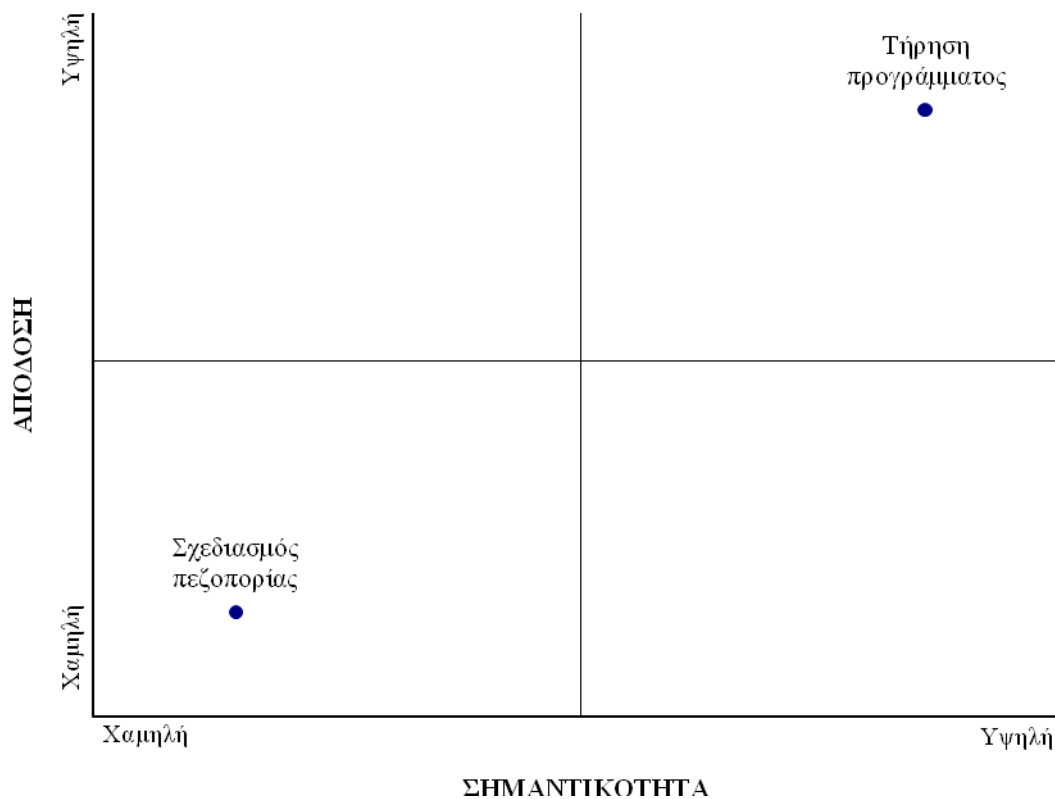
Σχήμα 6.712 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις νησιωτικές διαδρομές

6.4.5 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οργάνωση

Στα παρακάτω διαγράμματα δράσης του κριτηρίου ‘οργάνωση’ παρατηρείται ταύτιση, καθώς τόσο στις ηπειρωτικές όσο και στις νησιωτικές διαδρομές κανένα υποκριτήριο δεν κατατάσσεται στην περιοχή δράσης και στην περιοχή μεταφοράς πόρων. Ακολουθώντας, το υποκριτήριο ‘τήρησης του προγράμματος’ ανήκει στην περιοχή ισχύος, αποτελώντας πρώτη προτεραιότητα όλων των ορειβατικών συλλόγων προς βελτίωση, αφού τόσο ο βαθμός σημαντικότητας του όσο και ο βαθμός απόδοσης του είναι υψηλός. Στην περιοχή της ισχύουσας κατάστασης τοποθετείται το υποκριτήριο ‘σχεδιασμός πεζοπορίας’ γεγονός που υποδεικνύει ότι η συγκεκριμένη διάσταση ικανοποίησης δεν είναι ιδιαίτερα κρίσιμη κατά την περίοδο που εξετάζουμε, ενδέχεται όμως να γίνει σημαντική στο μέλλον και χρήζει παρακολούθησης.



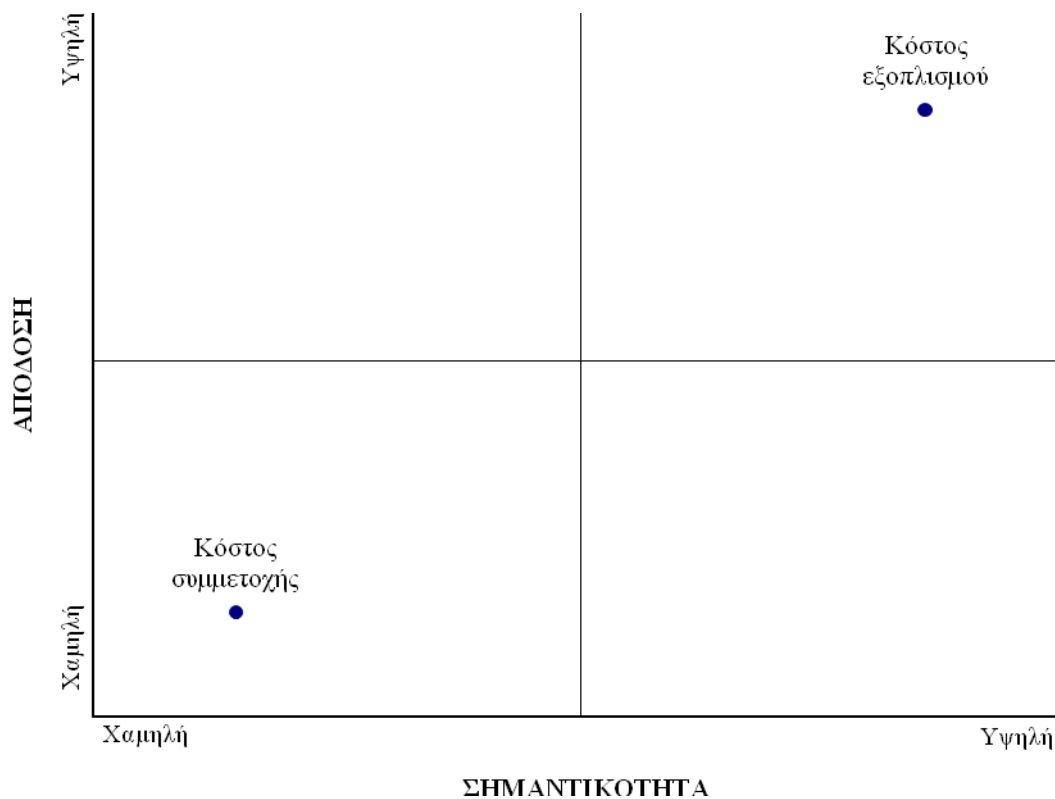
Σχήμα 6.723 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οργάνωση για τις ηπειρωτικές διαδρομές



Σχήμα 6.734 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο οργάνωση για τις νησιωτικές διαδρομές

6.4.6 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο κόστος

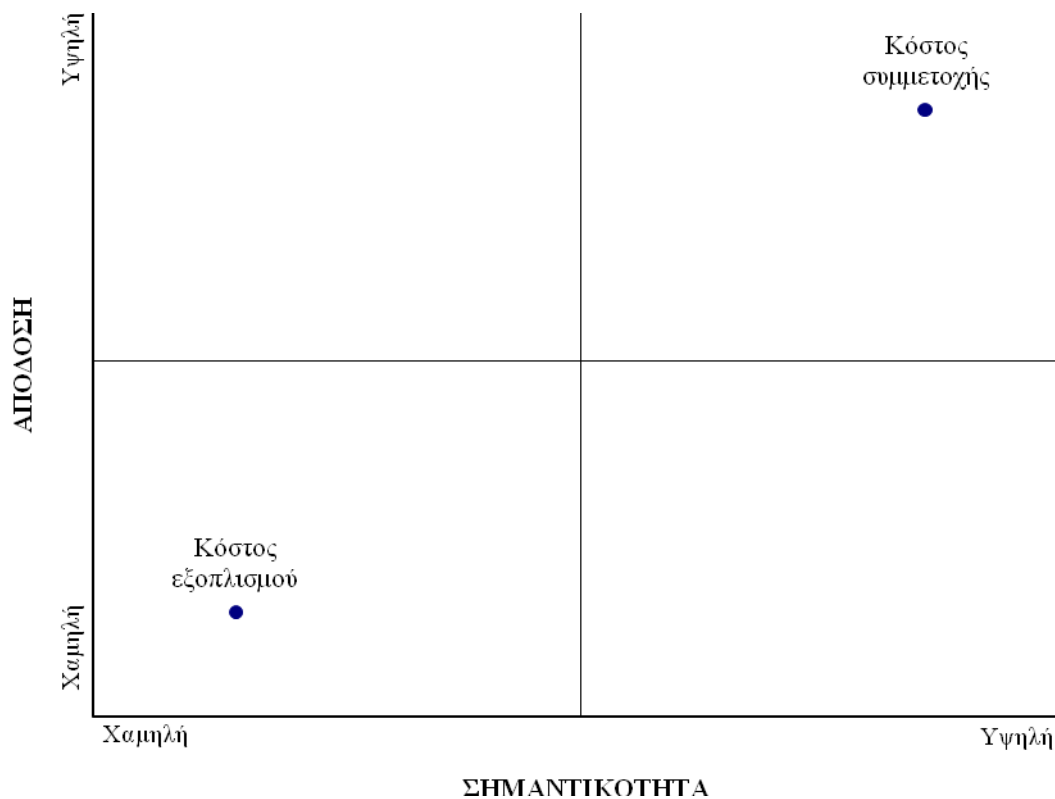
Σύμφωνα με το σχετικό διάγραμμα δράσης του κριτηρίου ‘κόστος’ στις ηπειρωτικές διαδρομές, το υποκριτήριο ‘κόστος αναγκαίου εξοπλισμού’ βρίσκεται στην περιοχή ισχύος, και αποτελεί δεύτερη προτεραιότητα των ορειβατικών συλλόγων με υψηλή σημαντικότητα και υψηλή απόδοση. Το υποκριτήριο ‘κόστος συμμετοχής’ από την άλλη είναι αυτό με το χαμηλότερο επίπεδο σημαντικότητας και ταυτόχρονα παρουσιάζει ιδιαίτερα χαμηλή απόδοση. Γι’ αυτό τον λόγο κατατάσσεται στο πεδίο ισχύουσας κατάστασης.



Σχήμα 6.745 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές

Το αντίθετο παρατηρείται στο αντίστοιχο διάγραμμα δράσης των νησιωτικών διαδρομών. Πιο αναλυτικά, το υποκριτήριο ‘κόστος συμμετοχής’ εμφανίζεται στην περιοχή ισχύος με υψηλές τιμές σημαντικότητας και απόδοσης ενώ το υποκριτήριο ‘κόστος αναγκαίου εξοπλισμού’ έχει χαμηλό επίπεδο σημαντικότητας και χαμηλό επίπεδο απόδοσης γι’ αυτό και κατατάσσεται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης του σχήματος.

Στην συνέχεια, με τη βοήθεια και των διαγραμμάτων βελτίωσης θα μπορέσουμε να εξάγουμε πιο ολοκληρωμένα συμπεράσματα σχετικά με τα κριτήρια και τα υποκριτήρια τόσο των ηπειρωτικών όσο και των νησιωτικών διαδρομών.



Σχήμα 6.756 Διάγραμμα δράσης για το κριτήριο κόστος για τις νησιωτικές διαδρομές

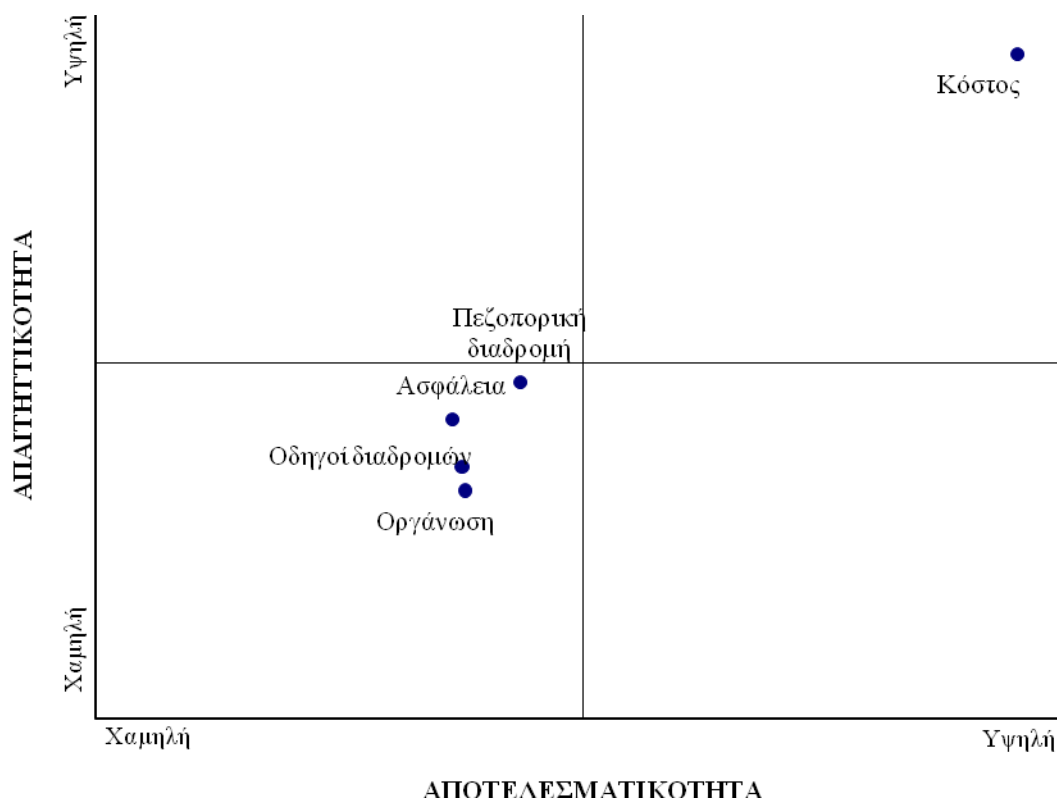
6.5 Διαγράμματα βελτίωσης

Τα διαγράμματα βελτίωσης προσπαθούν να προσδιορίσουν ποιο θα είναι το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης και το μέγεθος της προσπάθειας που χρειάζεται για να επιτευχθεί η προσδοκώμενη βελτίωση κάτι που δεν επιτυγχάνεται μόνο με τα σχήματα δράσης. Η κατασκευή των διαγραμμάτων βελτίωσης βασίζεται στους μέσους δείκτες αποτελεσματικότητας και απαιτητικότητας που δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για την βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, όσο πιο απαιτητικοί είναι οι ερωτώμενοι τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους.

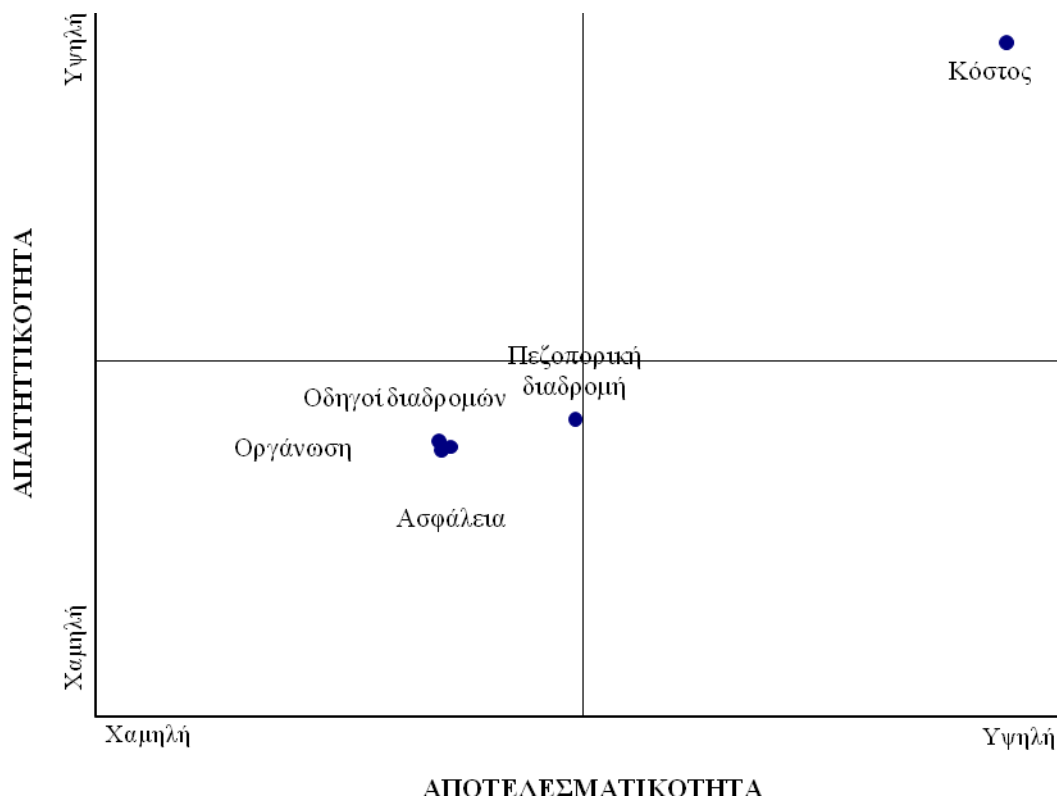
6.5.1 Ολικό διάγραμμα βελτίωσης

Παρακάτω παρουσιάζονται συνολικά τα κριτήρια τόσο των ηπειρωτικών διαδρομών όσο και των νησιωτικών διαδρομών στις περιοχές προτεραιότητας των διαγραμμάτων βελτίωσης. Όπως φαίνεται, το κριτήριο 'κόστος' και στα δυο σχήματα τοποθετείται στην περιοχή 2^{ης}

προτεραιότητας, δηλαδή στην περιοχή με την υψηλή αποτελεσματικότητα και την μεγάλη προσπάθεια. Όλα τα υπόλοιπα κριτήρια και για τα δυο είδη διαδρομών εντάσσονται στο τεταρτημόριο με την χαμηλή αποτελεσματικότητα και την μικρή προσπάθεια που βρίσκονται εξίσου στην 2^η προτεραιότητα των ορειβατικών συλλόγων προς βελτίωση. Στα συγκεκριμένα διαγράμματα δεν υπάρχουν κριτήρια στο τεταρτημόριο βελτίωσης 1^{ης} προτεραιότητας. Το κριτήριο στο οποίο θα πρέπει να εστιάσουν όλοι οι ορειβατικοί σύλλογοι αρχικά για να γίνει βελτίωση, είναι αυτό που αφορά το κόστος λόγω του υψηλού βαθμού αποτελεσματικότητας και του υψηλού βαθμού απαιτητικότητας που έχει. Στην συνέχεια θα πρέπει να ασχοληθούν με τα υπόλοιπα κριτήρια, όπως η ασφάλεια, η οργάνωση και η πεζοπορική διαδρομή αφού όπως ήδη αναφέρθηκε έχουν χαμηλή αποτελεσματικότητα και χρειάζονται μεγάλη προσπάθεια για να βελτιωθούν.



Σχήμα 6.767 Ολικό διάγραμμα βελτίωσης για τις ηπειρωτικές διαδρομές



Σχήμα 6.777 Ολικό διάγραμμα βελτίωσης για τις νησιωτικές διαδρομές

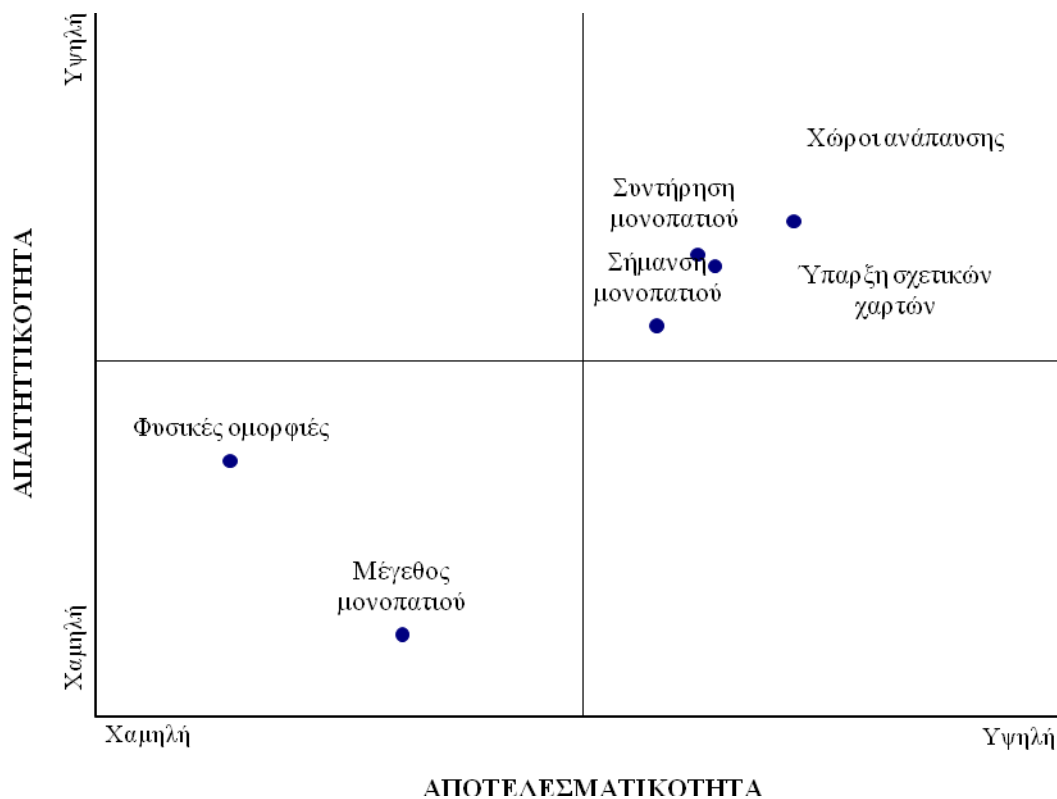
6.5.2 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή

Στο διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου ‘πεζοπορική διαδρομή’ για τις ηπειρωτικές διαδρομές παρατηρείται ότι το υποκριτήριο ‘χώροι ανάπαυσης μονοπατιού’ είναι αυτό που έχει υψηλή αποτελεσματικότητα και χρειάζεται μικρή προσπάθεια για να βελτιωθεί, οπότε αποτελεί πρώτη προτεραιότητα των ορειβατικών συλλόγων προς βελτίωση. Έπειτα, δεύτερη προτεραιότητα θα μπορούσαν να αποτελέσουν τα υποκριτήρια ‘σήμανση μονοπατιού’ και ‘φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος’ όπου εμφανίζουν σχετικά μικρή αποτελεσματικότητα και οι πεζοπόροι δεν φαίνονται ιδιαίτερα απαιτητικοί. Το ίδιο παρατηρείται και στα υποκριτήρια ‘μέγεθος μονοπατιού’ και ‘συντήρηση μονοπατιού’ αφού ανήκουν στο τεταρτημόριο της υψηλής αποτελεσματικότητας με την μεγάλη προσπάθεια. Τέλος, το υποκριτήριο ‘ύπαρξη πεζοπορικών χαρτών’ αποτελεί την τρίτη και τελευταία προτεραιότητα καθώς είναι αυτό με την πιο χαμηλή αποτελεσματικότητα και απαιτητικότητα από τα υπόλοιπα.



Σχήμα 6.79 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις ηπειρωτικές διαδρομές

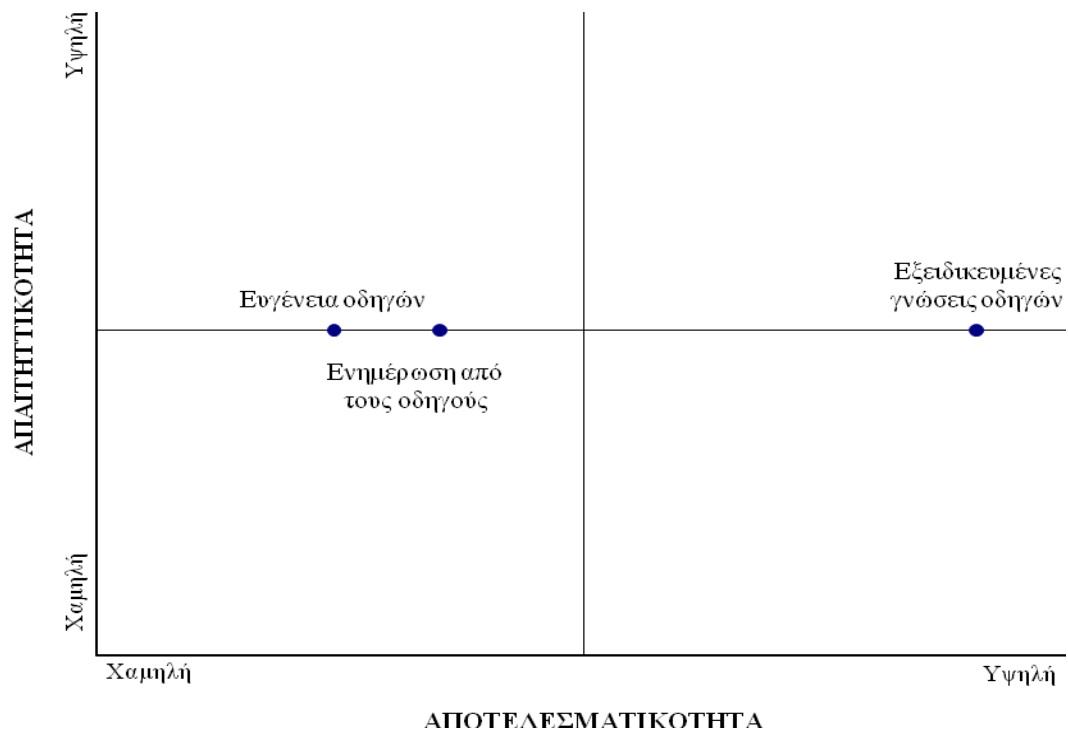
Στο αντίστοιχο σχήμα για τις νησιωτικές διαδρομές υπάρχουν κάποιες διαφοροποιήσεις. Όλα τα υποκριτήρια βρίσκονται στα τεταρτημόρια βελτίωσης δεύτερης προτεραιότητας. Όμως, στο υποκριτήριο που πρέπει να εστιάσουν οι ορειβατικοί σύλλογοι αρχικά, για να γίνουν βελτιωτικές ενέργειες, είναι αυτό των χώρων ανάπαυσης του μονοπατιού λόγω του υψηλού βαθμού αποτελεσματικότητας που έχει. Έπειτα, δεύτερη προτεραιότητα θα μπορούσαν να αποτελέσουν τα υποκριτήρια ‘συντήρηση μονοπατιού’, ‘σήμανση μονοπατιού’ και ‘ύπαρξη πεζοπορικών χαρτών’ που βρίσκονται στο ίδιο τεταρτημόριο με τους χώρους ανάπαυσης αλλά εμφανίζουν συγκριτικά λίγο μικρότερη αποτελεσματικότητα. Τέλος, ακολουθούν τα υποκριτήρια ‘μέγεθος μονοπατιού’ και ‘φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος’ που βρίσκονται στο τεταρτημόριο με την χαμηλή αποτελεσματικότητα και απαιτητικότητα.



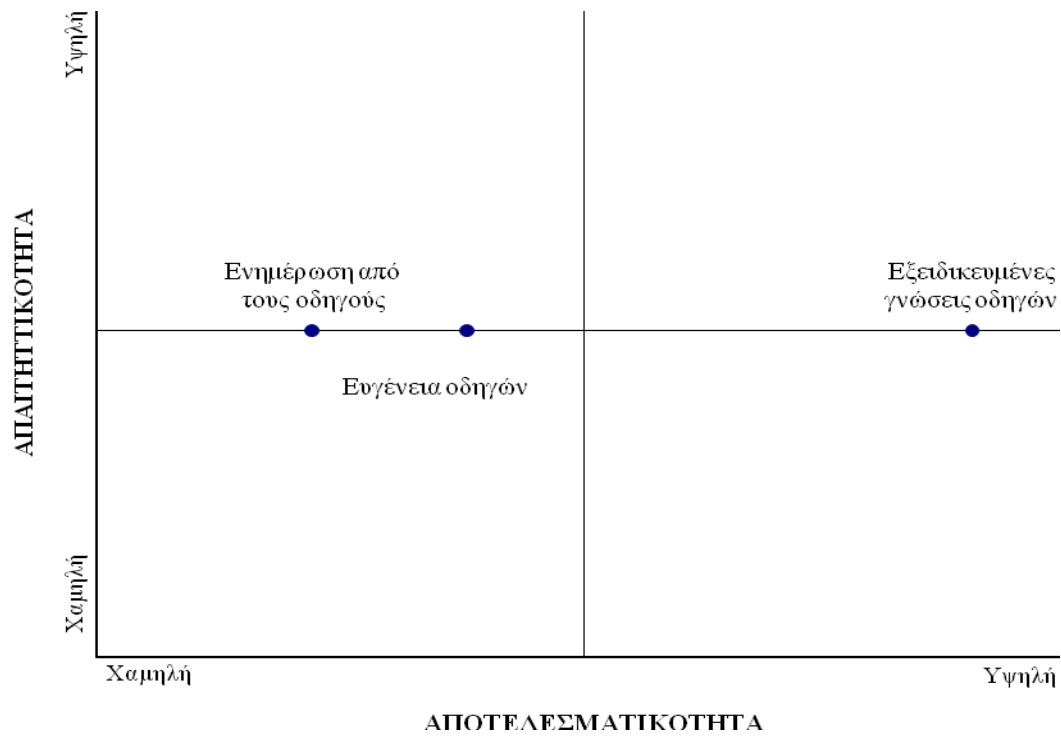
Σχήμα 6.780 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο πεζοπορική διαδρομή για τις νησιωτικές διαδρομές

6.5.3 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών

Το διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου 'οδηγοί διαδρομών' για τις ηπειρωτικές διαδρομές δεν παρουσιάζει καμία διαφορά με το αντίστοιχο σχήμα των νησιωτικών διαδρομών. Όλα τα υποκριτήρια και στα δυο σχήματα βρίσκονται πάνω στον οριζόντιο άξονα. Πιο συγκεκριμένα, το υποκριτήριο 'ευγένεια των οδηγών' και 'ενημέρωση από τους οδηγούς' βρίσκεται μεταξύ της δεύτερης και τρίτης προτεραιότητας ενώ το υποκριτήριο 'εξειδικευμένες γνώσεις οδηγών' μεταξύ των περιοχών πρώτης και δεύτερης προτεραιότητας. Αυτό συμβαίνει, όπως αναφέρθηκε και στα διαγράμματα δράσης επειδή οι απαντήσεις των ερωτώμενων ήταν πολύ θετικές.



Σχήμα 6.791 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις ηπειρωτικές διαδρομές



Σχήμα 6.802 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οδηγοί διαδρομών για τις νησιωτικές διαδρομές

6.5.4 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ασφάλεια

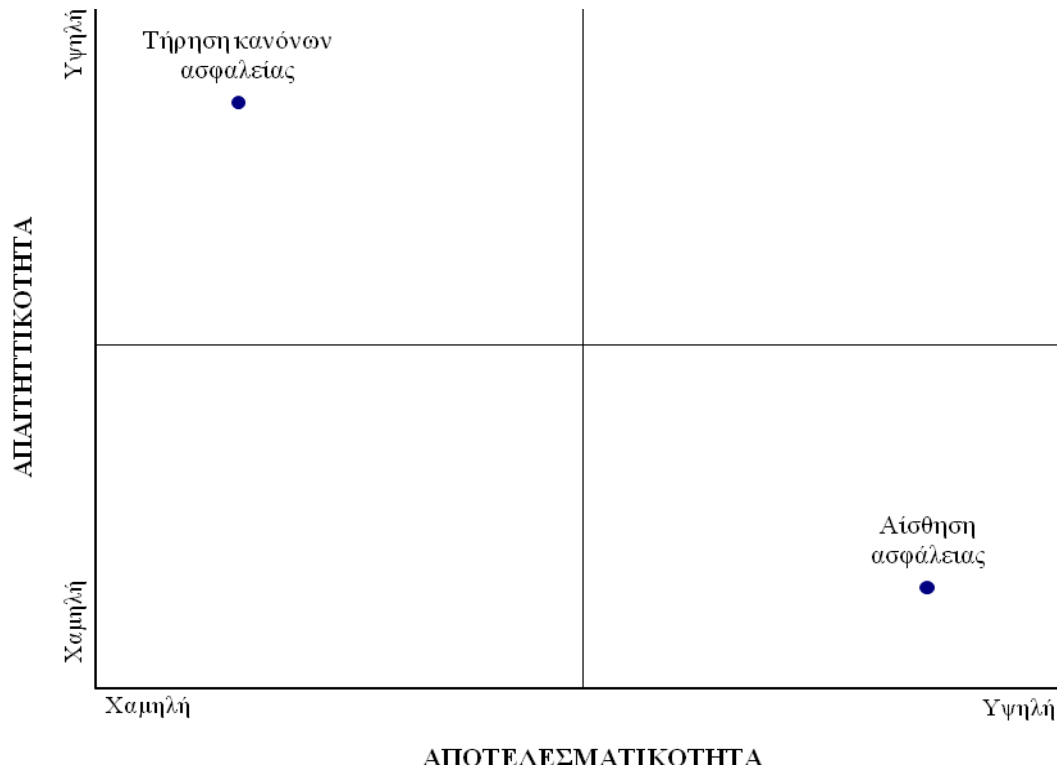
Όπως φαίνεται στο σχήμα αυτό τα υποκριτήρια του κριτηρίου ‘ασφάλεια’ βρίσκονται στις περιοχές βελτίωσης δεύτερης προτεραιότητας. Το υποκριτήριο ‘αίσθηση της ασφάλειας’ εντοπίζεται στο τεταρτημόριο με την υψηλή αποτελεσματικότητα και απαιτητικότητα ενώ το υποκριτήριο ‘τήρηση των κανόνων ασφαλείας’ βρίσκεται στο τεταρτημόριο με την χαμηλή αποτελεσματικότητα και απαιτητικότητα. Λαμβάνοντας υπόψη και το αντίστοιχο διάγραμμα δράσης, οι ορειβατικοί σύλλογοι των ηπειρωτικών διαδρομών θα πρέπει να εστιάσουν αρχικά στο υποκριτήριο ‘αίσθηση της ασφάλειας’ το οποίο εμφανίζει χαμηλή απόδοση και ταυτόχρονα από το διάγραμμα βελτίωσης διαπιστώνεται ότι έχει υψηλή αποτελεσματικότητα.



Σχήμα 6.813 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις ηπειρωτικές διαδρομές

Στο αντίστοιχο διάγραμμα βελτίωσης για τις νησιωτικές διαδρομές παρατηρείται ότι τα αποτελέσματα διαφέρουν. Στο συγκεκριμένο διάγραμμα φαίνεται ξεκάθαρα ότι οι προσπάθειες βελτίωσης πρέπει να επικεντρωθούν στο υποκριτήριο της αίσθησης της ασφάλειας λόγω της υψηλής αποτελεσματικότητας αλλά και της μικρής προσπάθειας που χρειάζεται, εξαιτίας της μικρής απαιτητικότητας που εμφανίζει. Το υποκριτήριο ‘τήρηση των κανόνων ασφαλείας’ βρίσκεται στο τεταρτημόριο της τρίτης προτεραιότητας που σημαίνει ότι δεν εμφανίζει μεγάλη

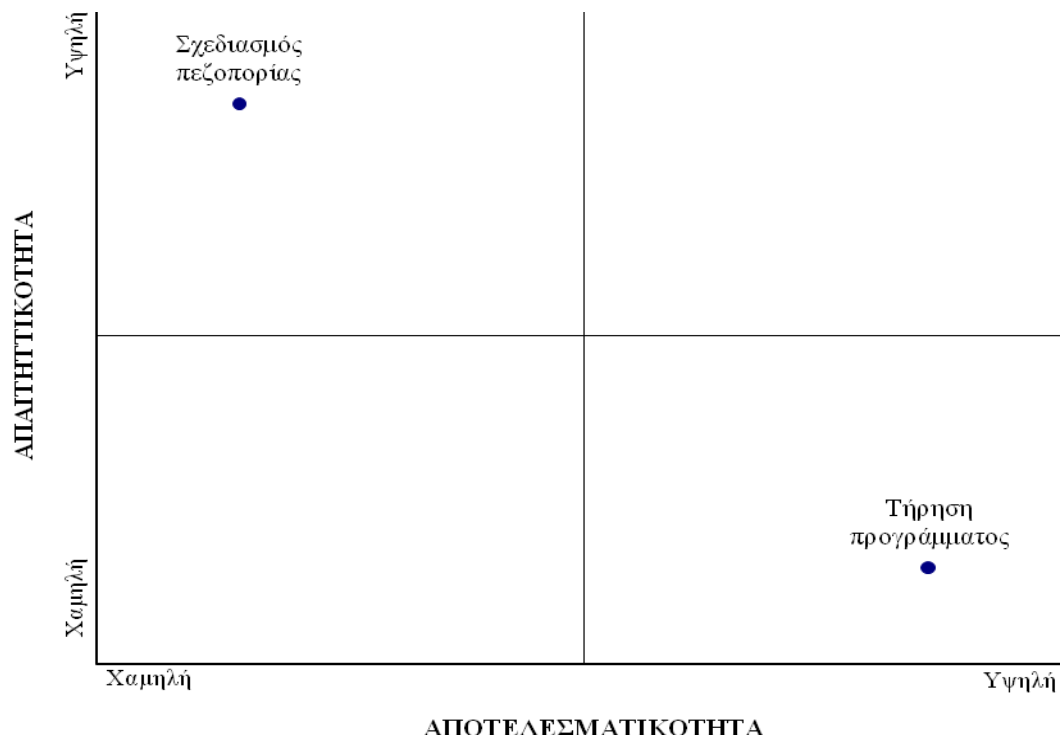
αποτελεσματικότητα ενώ ταυτόχρονα έχει υψηλή απαιτητικότητα δηλαδή χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια.



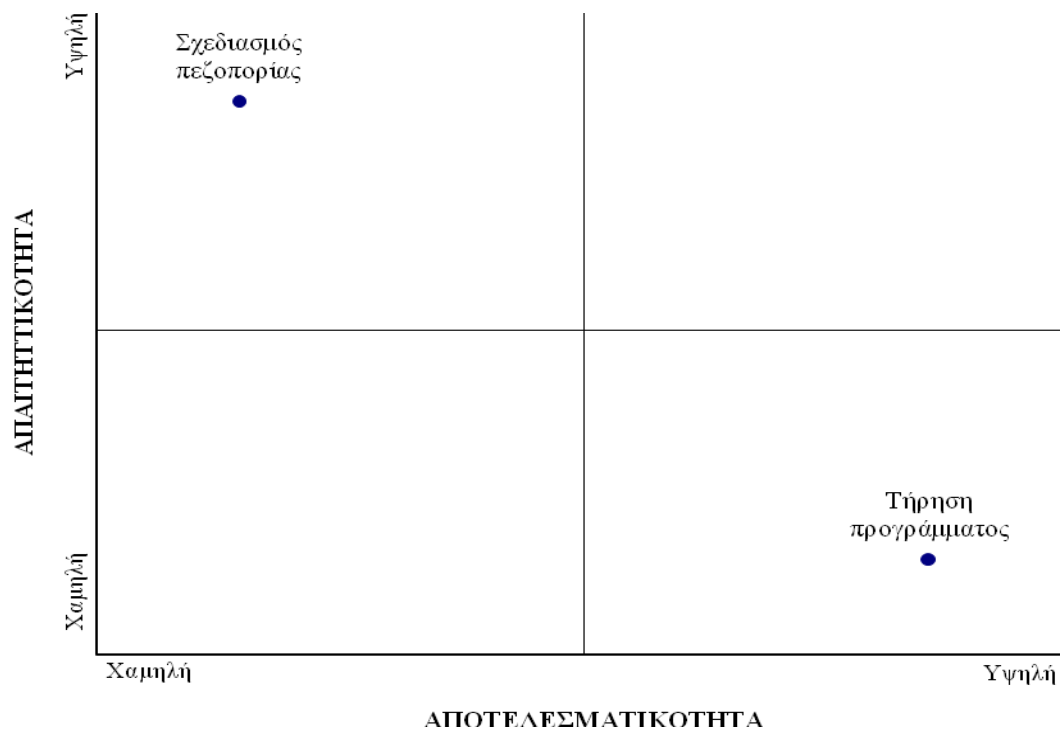
Σχήμα 6.824 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ασφάλεια για τις νησιωτικές διαδρομές

6.5.5 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οργάνωση

Το διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο ‘οργάνωση’ για τις ηπειρωτικές διαδρομές δεν διαφέρει καθόλου από το αντίστοιχο σχήμα για τις νησιωτικές διαδρομές. Όπως φαίνεται, το υποκριτήριο ‘τήρηση του προγράμματος’ τοποθετείται στην περιοχή πρώτης προτεραιότητας για ενέργειες βελτίωσης από τους ορειβατικούς συλλόγους αφού παρουσιάζει υψηλή αποτελεσματικότητα και χαμηλή απαιτητικότητα. Στα τεταρτημόρια δεύτερης προτεραιότητας δεν εντάσσεται κάποιο υποκριτήριο ενώ τελευταία προτεραιότητα αποτελεί ο σχεδιασμός της πεζοπορίας που έχει χαμηλή αποτελεσματικότητα αλλά χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια για να βελτιωθεί.



Σχήμα 6.835 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οργάνωση για τις ηπειρωτικές διαδρομές



Σχήμα 6.846 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο οργάνωση για τις νησιωτικές διαδρομές

6.5.6 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο κόστος

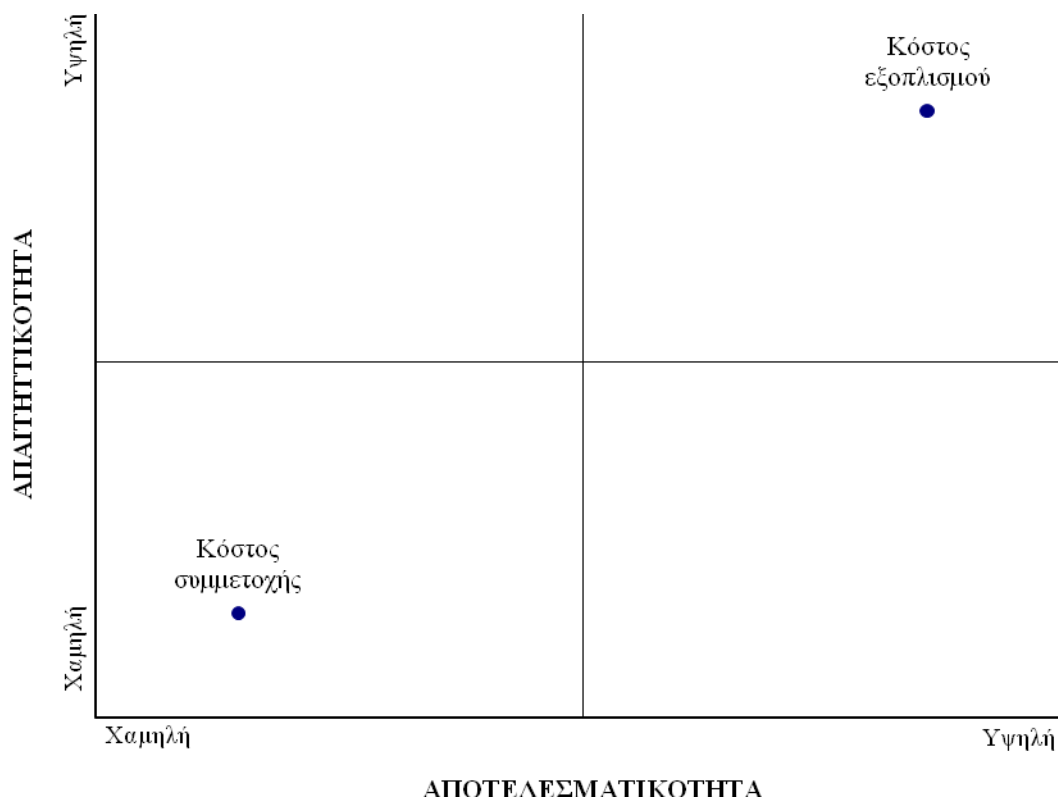
Στο διάγραμμα βελτίωσης για το τελευταίο κριτήριο του κόστους φαίνεται ότι, οι ορειβατικοί σύλλογοι των ηπειρωτικών διαδρομών θα πρέπει να θέσουν ως πρώτη προτεραιότητα το κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού. Οι προσπάθειες βελτίωσης πρέπει να επικεντρωθούν σε αυτό το υποκριτήριο λόγω της υψηλής αποτελεσματικότητας αλλά και της μικρής προσπάθειας που χρειάζεται για να βελτιωθεί. Ως τελευταία προτεραιότητα εμφανίζεται το υποκριτήριο ‘κόστος συμμετοχής’ λόγω του υψηλού βαθμού αποτελεσματικότητας και του υψηλού βαθμού απαιτητικότητας που έχει.



Σχήμα 6.857 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο κόστος για τις ηπειρωτικές διαδρομές

Στο τελευταίο διάγραμμα βελτίωσης που αφορά τις νησιωτικές διαδρομές εμφανίζεται το σύνολο των υποκριτηρίων στις περιοχές δεύτερης προτεραιότητας. Το υποκριτήριο ‘κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού’ εμφανίζει την μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα σε σχέση με το άλλο υποκριτήριο, όπως επίσης εμφανίζει και πολύ υψηλό βαθμό απαιτητικότητας. Εναλλακτικά,

κρίνεται επίσης συμφέρουσα η βελτίωση του υποκριτηρίου ‘κόστος συμμετοχής’, κυρίως λόγω του ελάχιστου βαθμού απαιτητικότητας που έχει.



Σχήμα 6.88 Διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο κόστος για τις νησιωτικές διαδρομές

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η πεζοπορία αποτελεί μια δημοφιλή ψυχαγωγική δραστηριότητα με θετικές επιπτώσεις στην υγεία και την ευεξία, ενώ έχει αναδειχθεί σε βασικό τουριστικό προϊόν τις τελευταίες δεκαετίες σε παγκόσμιο επίπεδο. Από τη σκοπιά των τουριστικών προορισμών, ο πεζοπορικός τουρισμός είναι ένα μοναδικό προϊόν, καθώς ωφελεί την τοπική ανάπτυξη και επιφέρει κοινωνικά και οικονομικά οφέλη στους κατοίκους και τις κοινότητες όλο τον χρόνο. Στο πλαίσιο αυτό, η εξέλιξη του συστήματος διαχείρισης των μονοπατιών πεζοπορίας, καθώς και η αύξηση και προώθησή τους, αποτελούν θεμελιώδεις πτυχές της αναβάθμισης του τουρισμού πεζοπορίας ως στρατηγικής για την κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη των αγροτικών περιοχών. Ιδιαίτερα για την Ελλάδα, στην οποία πολλές αγροτικές περιοχές παραμένουν αναξιοποίητες, η πεζοπορία μπορεί να αποτελέσει ένα βιώσιμο τουριστικό προϊόν με πολλαπλά οφέλη, τόσο για τους τουρίστες όσο και για τους ντόπιους.

Με γνώμονα το γεγονός ότι για κάθε προσπάθεια σχεδιασμού και προώθησης των πεζοπορικών διαδρομών, είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη το πώς βιώνουν οι επισκέπτες την εμπειρία και την ικανοποίησή τους από αυτήν. Έτσι λοιπόν, η παρούσα έρευνα διερεύνησε την ικανοποίηση των μελών και επισκεπτών των ορειβατικών συλλόγων στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα μέσα από τις πεζοπορικές διαδρομές. Πραγματοποιήθηκε συγκριτική ανάλυση ικανοποίησης των συμμετεχόντων σε τέσσερις ηπειρωτικές και πεζοπορικές διαδρομές με σκοπό να αναδειχθεί ο βαθμός ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα και τα κύρια κριτήρια ικανοποίησης.

Με βάση τα ερευνητικά ευρήματα, εντοπίζονται σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς τον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων μεταξύ των ηπειρωτικών και νησιωτικών πεζοπορικών διαδρομών. Πιο συγκεκριμένα, οι περισσότεροι ερωτώμενοι δήλωσαν υψηλό βαθμό ικανοποίησης για την πλειοψηφία των κριτηρίων που είχαν τεθεί, ενώ η συνολική ικανοποίηση από τη συμμετοχή τους στις πεζοπορικές διαδρομές ήταν υψηλή (πολύ ικανοποιημένοι και απόλυτα ικανοποιημένοι).

Εξετάζοντας τα σημεία της έρευνας που παρουσιάζουν αξιοσημείωτες διαφοροποιήσεις μεταξύ των πεζοπορικών διαδρομών, ένα πρώτο εύρημα αποτελεί η διαφορά ως προς το φύλο

των συμμετεχόντων. Στις ηπειρωτικές διαδρομές, οι άντρες αποτέλεσαν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (64,23%), ενώ στις νησιωτικές διαδρομές το ποσοστό των αντρών και των γυναικών κυμάνθηκε στο ίδιο περίπου επίπεδο, δείχνοντας ως προς τις νησιωτικές διαδρομές παρόμοιο ενδιαφέρον για τη συμμετοχή στις πεζοπορικές διαδρομές. Το εύρημα αυτό μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός ότι οι νησιωτικές διαδρομές φέρουν έναν υψηλότερο βαθμό δημοφιλίας, πιθανώς λόγω του μικρότερου βαθμού δυσκολίας, ενώ συνδυάζονται συχνότερα με άλλες πτυχές, όπως τις διακοπές και την ξεκούραση γενικότερα. Σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των ηπειρωτικών και νησιωτικών διαδρομών παρατηρείται και στη συχνότητα συμμετοχής στις πεζοπορικές διαδρομές, με τα ποσοστά της συμμετοχής στις νησιωτικές διαδρομές να είναι σχεδόν διπλάσια. Το γεγονός αυτό θα μπορούσε ίσως να συνδεθεί, τόσο με το μικρότερο βαθμό δυσκολίας των νησιωτικών διαδρομών όσο και με το ότι η έρευνα διεξήχθη τη θερινή περίοδο.

Σχετικά με το κριτήριο «οδηγοί διαδρομών» παρατηρούνται μικρές διαφορές ανάμεσα στις πεζοπορικές και τις νησιωτικές διαδρομές, με τους περισσότερους συμμετέχοντες να δηλώνουν απόλυτα και πολύ ικανοποιημένοι. Το συγκεκριμένο εύρημα κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς υποδεικνύει ότι οι οδηγοί είναι συνήθως καταρτισμένοι, υπεύθυνοι και μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πεζοπόρων.

Ως προς το υποκριτήριο «μέγεθος μονοπατιού», εμφανίζονται διαφορές μεταξύ των ηπειρωτικών και των νησιωτικών διαδρομών με την ικανοποίηση των συμμετεχόντων να είναι υψηλότερη στις δεύτερες. Δεδομένου ότι οι νησιωτικές διαδρομές έχουν ήπιο ανάγλυφο, χαμηλότερο υψόμετρο και μικρότερο μήκος, ίσως αυτές οι παράμετροι να εξηγούν τη συγκεκριμένη ποσόστωση. Από την άλλη πλευρά, στο υποκριτήριο «χώροι ανάπαυσης μονοπατιού», περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι συμμετέχοντες των ηπειρωτικών διαδρομών με μεγάλες διαφορές σε σχέση με τις νησιωτικές διαδρομές. Οι διαφορές αυτές ενδέχεται να πηγάζουν από την έλλειψη σκιερών σημείων στις νησιωτικές διαδρομές σε σύγκριση με τις ηπειρωτικές, όπου η βλάστηση και το κλίμα είναι διαφορετικά. Αντίστοιχη διαφοροποίηση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων γίνεται εμφανής και στο υποκριτήριο «σήμανση μονοπατιού», με τις ηπειρωτικές διαδρομές να σημειώνουν συνολικά υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης έναντι των νησιωτικών διαδρομών. Παρατηρώντας τα συγκεκριμένα δεδομένα, θα μπορούσε να γίνει η εξής υπόθεση: οι ηπειρωτικές διαδρομές είναι κατά γενική ομολογία διαδρομές με συχνή επισκεψιμότητα και εύκολη πρόσβαση του εγγενούς πληθυσμού.

Όσον αφορά, τις νησιωτικές διαδρομές, ειδικά της Ελλάδας, παρατηρείται περιοδικά μέσα στο χρόνο σημαντική πληθυσμιακή αύξηση η οποία οφείλεται στην τουριστική βιομηχανία. Ως εκ τούτου, φαίνεται ότι η όποια φροντίδα στις σημάνσεις των μονοπατιών στις νησιωτικές διαδρομές γίνεται περιοδικά και όχι επί μονίμου βάσεως, όπως μπορεί να συμβαίνει με τις ηπειρωτικές. Άρα, αν και πιο δημοφιλείς οι νησιωτικές διαδρομές, δυστυχώς στερούνται συνεχούς φροντίδας. Ο ίδιος λόγος ενδέχεται να αιτιολογεί και τα αποτελέσματα που αφορούν το υποκριτήριο «συντήρηση μονοπατιού», στο οποίο επίσης οι ηπειρωτικές διαδρομές σημειώνουν συνολικά υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης έναντι των νησιωτικών διαδρομών. Τέλος, στο υποκριτήριο «πεζοπορικοί χάρτες», οι νησιωτικές διαδρομές συγκέντρωσαν μικρότερα ποσοστά, ενδεχομένως επειδή οι ερωτηθέντες προσδοκούν μια ιδεατή εικόνα από τις νησιωτικές διαδρομές και όταν αυτή δεν ικανοποιείται / εκπληρώνεται λόγω της ενδεχόμενης δυσκολίας, θεωρούν ότι ευθύνεται ο «πεζοπορικός χάρτης».

Ένα σημαντικό εύρημα που προέκυψε από την πολυκριτήρια ανάλυση είναι η ανάδειξη των δυνατών και αδύνατων σημείων της ικανοποίησης των πελατών και οι τομείς που χρειάζονται βελτίωση. Τα σημεία αυτά αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των διαγραμμάτων δράσης των κριτηρίων και των υποκριτηρίων που τέθηκαν στην παρούσα έρευνα, τα κριτήρια «οδηγοί διαδρομών», «ασφάλεια» και «οργάνωση» είναι αυτά που λειτουργούν με σωστότερο και αποδοτικότερο τρόπο, ενώ από την άλλη πλευρά το κριτήριο «κόστος» χρήζει βελτίωσης και είναι αυτό στο οποίο θα πρέπει να εστιάσουν αρχικά όλοι οι ορειβατικοί σύλλογοι.

Συγκεντρωτικός πίνακας δυνατών και αδύνατων σημείων για τις ηπειρωτικές & τις νησιωτικές διαδρομές

	Ηπειρωτικές διαδρομές		Νησιωτικές διαδρομές	
Κριτήρια / Υποκριτήρια	Δυνατά σημεία	Αδύνατα σημεία	Δυνατά σημεία	Αδύνατα σημεία
Πεζοπορική διαδρομή	✓			✓
Μέγεθος μονοπατιού		✓	✓	
Φυσικές ομορφιές περιβάλλοντος	✓		✓	
Χώροι ανάπαυσης	✓			✓
Σήμανση μονοπατιού	✓			✓
Συντήρηση μονοπατιού		✓		✓
Υπαρξη σχετικών χαρτών		✓		✓

Οδηγοί διαδρομών	✓		✓	
Εξειδικευμένες γνώσεις		✓		✓
Ευγένεια	✓		✓	
Ενημέρωση	✓		✓	
Ασφάλεια	✓		✓	
Αίσθηση ασφάλειας		✓	✓	
Τήρηση κανόνων	✓			✓
Οργάνωση	✓		✓	
Σχεδιασμός πεζοπορίας		✓		✓
Τήρηση προγράμματος	✓		✓	
Κόστος		✓		✓
Κόστος συμμετοχής		✓	✓	
Κόστος εξοπλισμού	✓			✓

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

Ο βασικός περιορισμός της παρούσας έρευνας αφορά τον μικρό αριθμό των συμμετεχόντων και μικρό αριθμό διαδρομών υποδεικνύοντας την ανάγκη μελλοντικών μελετών σε μεγαλύτερο δείγμα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, προτείνεται, η μελέτη και σύγκριση περισσότερων πεζοπορικών διαδρομών, ώστε να γίνει καλύτερη και πιο ομοιογενής η ομαδοποίηση των διαδρομών. Δεδομένου του ερευνητικού κενού για τις πεζοπορικές διαδρομές που παρατηρείται στη χώρα μας, είναι σημαντικό να υλοποιηθούν περεταίρω εμπειρικές μελέτες με σκοπό την καλύτερη κατανόηση της ικανοποίησης των πεζοπόρων σε σχέση με τη συνολική τους ικανοποίηση, τα μεμονωμένα χαρακτηριστικά τους και τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τον προορισμό. Σημαντικό κρίνεται επίσης, να διερευνηθεί και η ικανοποίηση των ξένων τουριστών, ώστε να προκύψουν ερευνητικά πορίσματα αναφορικά με τις προοπτικές του ελληνικού πεζοπορικού τουρισμού.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aguiló, E., & Rossello, J. (2012). Research note: The new all-inclusive board formula in mature destinations – from motivation to satisfaction. *Tourism Economics*, 18(5), 1117–1123. doi:10.5367/te.2012.0151.
- Alina, N. (2015). Development of Rural Tourism in the European Context. *Annals of the Constantin Brâncuși University of Târgu Jiu, Economy Series, II (1)*, 199 - 202
- Andrés, J., Ladeiras, A., Culic, D. & Gini, M. (2019). *For a New EU Integrated Tourism Policy: Europe – 27 Countries, One Destination*. EPICAH project, EixoAtlantico do Noroeste Peninsular. Ανακτήθηκε από: https://www.interregeurope.eu/fileadmin/user_upload/tx_tevprojects/library/file_1556119954.pdf
- Anholt, S. (2007). *Competitive Identity*. London: Palgrave Macmillan.
- Ayazlar, G. & Ayazlar, A. (2015). *Rural Tourism: A Conceptual Approach*. In: Avcikurt, C. (ed.) *Tourism, Environment and Sustainability* (pp. 167-184). Sofia: St. Kliment Ohridski University press.
- Aref, F. & Gill, S. (2009). Rural tourism development through rural cooperatives. *Nature and Science*, 7(10), 68-73.
- Bakogiannis, E., Vlastos, T., Athanasopoulos, K., Christodouloupoulou, G., Karolemeas, C., Kyriakidis, C., Noutsou, M., Papagerasimou-Klironomou, T., Siti, M., Stroumpou, I., Vassi, A., Tsigdinos, S. & Tzika, E. (2020). Development of a Cycle-Tourism Strategy in Greece Based on the Preferences of Potential Cycle-Tourists. *Sustainability*, 12(6), 2415-30.
- Bigne, E., Sanchez, I. & Sanz, S. (2005). Relationships among residents' image, evaluation of the stay, and post-purchase behavior. *Journal of Vacation Marketing*, 11(4), 291-302.
- Boyra, J. (2004). *Tourist Destinations and sustainable tourism development facing the challenge*. Conference: XIII Symposium internacional de turismo Y ocio, Y, Barcelona

Cameran, M., Moizer, P., & Pettinicchio, A. (2009). Customer satisfaction, corporate image, and service quality in professional services. *The Service Industries Journal*, 30(3), 421-435. <https://doi.org/10.1080/02642060802236111>

Cárdenas-García, P., Pulido-Fernández, J., & Pulido-Fernández, M. (2015). The Influence of Tourist Satisfaction on Tourism Expenditure in Emerging Urban Cultural Destinations. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(4), 497-512. <https://doi.org/10.1080/10548408.2015.1064061>

Chen, C. & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions. *Tourism Management*, 28, 1115-22.

Chhetri, P., Arrowsmith, C., & Jackson, M. (2004). Determining hiking experiences in nature-based tourist destinations. *Tourism Management*, 25(1), 31-43. doi:10.1016/s0261-5177(03)00057-8.

Cooper, C., Ruhanen, L., & Scott, N. (2015). *Knowledge management in tourism: Are the stakeholders research-averse?* In T. V. Singh (Ed.), *Challenges in Tourism Research* (pp. 309-324). Bristol, UK: Channel View Publications.

Costa, J., Rodrigues, D. & Gomes, J. (2019). Sustainability of tourism destinations and the importance of certification. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(6), 677-684. <https://doi.org/10.1108/WHATT-08-2019-0050>

Council of Europe (2017). *Landscape dimensions. Reflections and proposals for the implementation of the European Landscape Convention*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.

Dmitrović, T., KneževićCvelbar, L., Kolar, T., MakovecBrenčič, M., Ograjenšek, I., & Žabkar, V. (2009). Conceptualizing tourist satisfaction at the destination level. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3(2), 116-126. <https://doi.org/10.1108/17506180910962122>

European Commission (2004). *Fact sheet: Rural development in the European Union*. Luxembourg: European Communities.

Eyracademy (2003). *Developing Sustainable Rural Tourism*. Athens: PRISMA.

Fons, M., Fierro, J. & Patino, M. (2011). Rural tourism: a sustainable alternative. *AppliedEnergy*, 88, 551-557.

Fotiadis, A. (2011). A comparative analysis of rural tourism development in Hungary and Greece. *African journal of business management*, 5(19), 7954-7963. DOI: 10.5897/AJBM11.887

Fuchs, M. & Weiermair, K. (2003). New perspectives of satisfaction research in tourism destinations. *TourismReview*, 58 (3), 6-14.

Gómez-Martín, M. (2019). Hiking Tourism in Spain: Origins, Issues and Transformations. *Sustainability*, 11(13), 3619. <https://doi.org/10.3390/su11133619>

GreenAgenda (2018). *Τουρισμός υπαίθρου: τρίτος προορισμός στον κόσμο η Ελλάδα*. Ανακτήθηκε από:

<https://greenagenda.gr/%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82-%CF%85%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B8%CF%81%CE%B9%CF%89%CE%BD-%CE%B4%CF%81%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B7%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%84%CE%AE%CF%84%CF%89%CE%BD/>

Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2002). Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The Musa method. *European Journal of Operational Research*, 143(1), 148-170. [https://doi.org/10.1016/s0377-2217\(01\)00332-0](https://doi.org/10.1016/s0377-2217(01)00332-0)

Grigoroudis, E., & Spyridaki, O. (2003). Derived vs. stated importance in customer satisfaction surveys. *Operational Research*, 3(3), 229-247. <https://doi.org/10.1007/bf02936403>

Hall, D. and Nylander, M. (2005). Rural Tourism Policy: European Perspectives. In M. Hall (Ed.), *Rural Tourism and Sustainable Business* (pp.3-16). Clevedon: Channel View Publications.

Humphry Hung & Y. H. Wong (2007). Organisational Perception of Customer Satisfaction: Theories and Evidence. *The Service Industries Journal*, 27(4), 495-507, DOI: 10.1080/02642060701346540

- Irina, M.A. (2018). Ecotourism, Agro-Tourism and rural tourism in the European Union. Conference: CACTUS 2017 - Contemporary Approaches and Challenges of Tourism Sustainability, Romania.
- Kastenholz, E., & Rodrigues, Á. (2007). Discussing the Potential Benefits of Hiking Tourism in Portugal. *Anatolia*, 18(1), 5–21. doi:10.1080/13032917.2007.9687033
- Lo, M., Mohamad, A., Songan, P., & Yeo, A.W. (2012). Positioning rural tourism: perspectives from the local communities. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 3(1), 59-65.
- Maria Raya, J., Martínez-Garcia, E., & Celma, D. (2017). Economic and social yield of investing in hiking tourism: the case of Berguedà, Spain. *Journal Of Travel & Tourism Marketing*, 35(2), 148-161. <https://doi.org/10.1080/10548408.2017.1350252>
- McAreavey, R., & McDonagh, J. (2010). Sustainable Rural Tourism: Lessons for Rural Development. *SociologiaRuralis*, 51(2), 175-194. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9523.2010.00529.x>
- Mu, Y., & Nepal, S. (2016). High mountain adventure tourism: Trekkers' perceptions of risk and death in Mt. Everest Region. Nepal. Asia Pacific. *Journal of Tourism Research*, 21(5), 500–511.
- OECD (2020). *OECD Tourism Trends and Policies 2020*. Paris: OECD Publishing. Διαθέσιμο στο: <https://www.oecd.org/cfe/tourism/2020-Tourism-Brochure.pdf>
- OECD (2018). *Megatrends shaping the future of tourism, in OECD Tourism Trends and Policies 2018*. Paris: OECD Publishing. Διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.1787/tour-2018-6-en>.
- Okech, R., Haghiri, M., & George, B. P. (2012). A sustainable development alternative: an analysis with special reference to Luanda, Kenya. *Sustainability, Special Issue: Tourism and Environment in the Shift of a Millenium: A Peripheral View*, 63), 36-54.
- Oliver, R. & Swan, J. (1989). Equity and Disconfirmation Perceptions as Influences on Merchant and Product Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16(3), 372-383.

Ograjenšek, I., & Gal, I. (2011). The Concept and Assessment of Customer Satisfaction. In: R. S. Kenett & S. Salini, *Modern Analysis of Customer Surveys (107-127)*. John Wiley & Sons, Ltd
<https://doi.org/10.1002/9781119961154.ch7>

Oh, M., Kim, S., Choi, Y., & Pratt, S. (2019). Examination of benefits sought by hiking tourists: a comparison of impact-range performance analysis and impact asymmetry analysis. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(8), 850-864. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1635501>

Petrović, M., Vujko, A., Gajić, T., Vuković, D., Radovanović, M., Jovanović, J., & Vuković, N. (2017). Tourism as an Approach to Sustainable Rural Development in Post-Socialist Countries: A Comparative Study of Serbia and Slovenia. *Sustainability*, 10(2), 54.
<https://doi.org/10.3390/su10010054>

PwC (2018). *The next day of Greek Tourism*. Ανακτήθηκε από:
<https://www.pwc.com/gr/en/publications/greek-thought-leadership/the-next-day-of-greek-tourism-en-long.pdf>

Randall, L. & Senior, M. (1994). A model for achieving quality in hospital hotel services. *International Journal of contemporary hospitality management*, 6(1/2), 68-74.

Ritchie, J., & Hudson, S. (2009). Understanding and meeting the challenges of consumer/tourist experience research. *International Journal of Tourism Research*, 11(2), 111-126.
<https://doi.org/10.1002/jtr.721>

Ruschmann, D. (2001). *Tourism and Sustainable Planning: The Protection of the Environment*. São Paulo, Brazil: Papirus

Siskos, Y., Grigoroudis, E. (2002). Measuring Customer Satisfaction for Various Services Using Multicriteria Analysis. In: Bouyssou D., Jacquet-Lagrèze E., Perny P., Słowiński R., Vanderpooten D., Vincke P. (eds) *Aiding Decisions with Multiple Criteria*. International Series in Operations Research & Management Science, vol 44. Springer, Boston, MA.
https://doi.org/10.1007/978-1-4615-0843-4_20

Tasci, A.D & Gartner, W.C. (2007). Destination image and its functional relationship. *Journal of Travel Research*, 45(4), 413-25.

Tasci, A.D., Gartner, W.C. & Cavusgil, S.T. (2007). Conceptualization and operationalization of destination image. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(2), 194-223.

Tsaravopoulos, F. (2020). *Hiking Tourism Networks*. Ανακτήθηκε από: <https://gr.boell.org/en/2020/02/06/hiking-tourism-networks-economic-social-and-environmental-benefits-cheapest-investment>

UNEP – WTO (2005). *Making Tourism more Sustainable – A Guide for Policy Makers*. Ανακτήθηκε από <https://www.sustainablesids.org/knowledgebase/unep-wto-making-tourism-more-sustainable-a-guide-for-policy-makers-2005>

UNWTO (2018). European Union Tourism Trends. Publication prepared in the framework of the cooperation between UNWTO and the Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs (DG GROW) of the European Commission.

VisitGreece, (2020). *Mountaineering & Hiking*. Ανακτήθηκε από: http://www.visitgreece.gr/en/nature/paths/mountaineering_hiking

Wolf, I. D., Brown, G., & Wohlfart, T. (2017). Applying public participation GIS (PPGIS) to inform and manage visitor conflict along multi-use trails. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(3), 470–495.

World Tourism Organization (2019). *International Tourism Highlights, 2019 Edition*. Madrid: UNWTO. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284421152>

World Tourism Organization (2019), *Walking Tourism – Promoting Regional Development, Executive Summary*. Madrid: UNWTO. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420520>

World Tourism Organization (2020). *Yearbook of Tourism Statistics, Data 2014 – 2018, 2020 Edition*. Madrid: UNWTO. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284421442>

Γρηγορούδης, Β. & Σίσκος, Γ. (2005). *Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη. Το σύστημα MUSA*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Δημητριάδη, Ε.&Κάλλια – Αντωνίου, Α. (2012). Βιώσιμος τουρισμός στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής πολιτικής για τη διατήρηση της βιοποικιλότητας. *Περιβάλλον & Δίκαιο*, 1(16), 13-26.

Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβάσις – Αναρρίχησης (2020). *Μονοπάτια-Πεζοπορία*. Ανακτήθηκε από: http://www.eooa.gr/?page_id=570

Καραγιάννη, Ο. (2015). ΠΕ2.1.4. *Σχέδιο δράσης για τον φυσιολατρικόπεριηγητικό τουρισμό στις Κυκλάδες*. Παρατηρητήριο Τουρισμού Ν. Αιγαίου& Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Κοκκώσης, Χ.& Βαλάσση, Φ. (2012). *Τυπολογία για τη στρατηγική ανάπτυξη του οινοτουρισμού*. Ανακτήθηκε από: https://www.citybranding.gr/2012/06/blog-post_11.html

Νταλής, Δ., Τσάρτας, Π., Χατζηνικολάου, Ε., Τομάζου, Σ., & Κουτρούλη, Ε. (2008). *Οδηγός τουρισμού της υπαίθρου για τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Σπιλάνης, Γ., & Κατωτριάτου, Ε. (2002). Γεωργοτουρισμός: μια επιλογή για τοπική βιώσιμη ανάπτυξη. Η περίπτωση του μουσείου φυσικής ιστορίας απολιθωμένου δάσους Λέσβου. Συνέδριο Προστατευόμενες Περιοχές – Φυσικά Μνημεία και Τοπική Ανάπτυξη. Ανακτήθηκε από: http://www1.aegean.gr/lid/internet/elliniki_ekdosi/TEL_DIMOSI/geotourism-Katotriatou.pdf

Τσάρτας, Π., & Θανοπούλου, Μ., (1994). Γυναικείοι Αγροτουριστικοί Συνεταιρισμοί στην Ελλάδα, Μελέτη αποτίμησης της λειτουργίας τους, Κέντρο Ερευνών για τις γυναίκες της Μεσογείου.

Χειλαδάκης, Χ. (2020). *Το μονοπάτι του Γιούχτα*. Ανακτήθηκε από: <https://www.cretanbeaches.com>

Ιστότοποι

<https://www.eoshanion.gr/monopatia/prasines-diadromes>

<https://www.leivaditis.gr/index.php/el/monopatia-xanthis/monopatia-katarakti-livaditi/38-livaditis-katarraxtis>

<https://www.eoskavalas.gr/%CE%B2%CE%BF%CF%85%CE%BD%CE%AC/%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%87%CE%AE-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B2%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CF%82/item/200-%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CF%80%CE%AC%CF%84%CE%B9->

%CE%BA%CE%B1%CE%B2%CE%AC%CE%BB%CE%B1-%E2%80%93-

%CF%80%CE%B1%CE%BB%CE%B9%CE%AC-

%CE%BA%CE%B1%CE%B2%CE%AC%CE%BB%CE%B1-%CE%BF-

%CE%B4%CF%81%CF%8C%CE%BC%CE%BF%CF%82-%CF%84%CE%BF%CF%85-

%CE%BD%CE%B5%CF%81%CE%BF%CF%8D

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στόχος της έρευνας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης συμμετεχόντων στις διαδρομές ‘Ανώπολη Σφακίων - Λουτρό’, ‘Ο Δρόμος του Νερού’ (Μονοπάτι Καβάλα – Παλιά Καβάλα), ‘Γιούχτας’ και ‘Λειβαδίτης (χωριό) – Καταρράκτης’.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.Φύλο	2. Ηλικία	3.Επαγγελματική Κατάσταση
Γυναίκα <input type="checkbox"/>	18 - 30 ετών <input type="checkbox"/>	Εργαζόμενος <input type="checkbox"/>
Άνδρας <input type="checkbox"/>	31 – 45 ετών <input type="checkbox"/>	Άνεργος <input type="checkbox"/>
	46- 60 ετών <input type="checkbox"/>	Συνταξιούχος <input type="checkbox"/>
	> 60 ετών <input type="checkbox"/>	Άλλο: _____ <input type="checkbox"/>

4. Συχνότητα συμμετοχής σε πεζοπορικές διαδρομές:

(1-3 φορές/έτος) ☐ (4-6 φορές/έτος) ☐ (7-9 φορές/έτος) ☐ (>10 φορές/έτος) ☐

5. Άλλες δραστηριότητες που συνδυάζετε με μια πεζοπορική διαδρομή; (επιλέξτε όσες απαντήσεις επιθυμείτε)

Παρατήρηση βιοποικιλότητας <input type="checkbox"/>	Γνωριμία και συναναστροφή με άλλα άτομα <input type="checkbox"/>
Επίσκεψη μνημείων και αξιοθέατων (π.χ. ναούς, σπήλαια) <input type="checkbox"/>	Άλλες αθλητικές δραστηριότητες (π.χ. ορειβασία, κολύμβηση) <input type="checkbox"/>
Γνωριμία με τοπικές παραδοσιακές γεύσεις <input type="checkbox"/>	Άλλο (προσδιορίστε): _____ <input type="checkbox"/>

Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις σύμφωνα με τον βαθμό ικανοποίησης:








ΠΕΖΟΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ






Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από....					
6. Το μέγεθος του μονοπατιού (σε μήκος, πλάτος διαδρομής);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Τις φυσικές ομορφίες του περιβάλλοντος;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Τους χώρους ανάπαυσης του μονοπατιού (π.χ. παγκάκια);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.Τη σήμανση του μονοπατιού (επαρκής, κατατοπιστική, πινακίδες, χρώματα);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.Τη συντήρηση του μονοπατιού (αποψίλωση, κατάσταση σήμανσης, ασφαλής);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.Την ύπαρξη σχετικών χαρτών (πεζοπορικοί χάρτες);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.Λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα, συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πεζοπορική διαδρομή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>






ΟΔΗΓΟΙ ΔΙΑΔΡΟΜΩΝ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από....					
13. Τις εξειδικευμένες γνώσεις των οδηγών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Την ευγένεια των οδηγών;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Την ενημέρωση από τους οδηγούς (για το βαθμό δυσκολίας, τη χρονική διάρκεια);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα, συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους οδηγούς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>






ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από....					
17. Την αίσθηση της ασφάλειας κατά την διάρκεια της πεζοπορίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Την τήρηση των κανόνων ασφαλείας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.Λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα, συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ασφάλεια κατά την διάρκεια της πεζοπορικής διαδρομής;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από....					
20.Τον σχεδιασμό της πεζοπορίας(π.χ. μεταφορά, παροχή συμβουλών-οδηγιών, ενημέρωση για άλλες δραστηριότητες);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Την τήρηση του προγράμματος (π.χ. χρόνος διαδρομής, διαλλείματα)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα, συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την οργάνωση της πεζοπορίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΚΟΣΤΟΣ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από....					
23. Το κόστος συμμετοχής στην πεζοπορική διαδρομή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Το κόστος του αναγκαίου εξοπλισμού (πεζοπορικά παπούτσια, σακίδιο πεζοπορίας, μπατόν);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα, συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κόστος της πεζοπορίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

					
--	---	---	---	---	---

26. Συνολικά με βάση τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εμπειρία της πεζοπορικής διαδρομής; ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο που διαθέσατε.