

Διεθνές Δίκτυο Παρατηρητηρίων Βιώσιμου
Τουρισμού - Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης
των τοπικών κοινοτήτων σε επίπεδο προορισμού

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Υπουργείο Τουρισμού

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ | ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων σε επίπεδο προορισμού/ Measurement of local satisfaction at a destination level

Πότε

7 Δεκεμβρίου 2022

Φορέας υλοποίησης

Διεθνές Δίκτυο Παρατηρητηρίων Βιώσιμου Τουρισμού (International Network of Sustainable Tourism Observatories-INSTO) – UNWTO

Πού

Διαδικτυακά

Σκοπός εκδήλωσης

Παρουσίαση της μεθοδολογίας που έχουν αναπτύξει Παρατηρητήρια Βιώσιμου Τουρισμού ενταγμένα στο δίκτυο INSTO με στόχο τη μέτρηση της ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων από την ανάπτυξη του τουρισμού.

Βασικές ενότητες

Παρουσιάσεις εκπροσώπων τριών Παρατηρητηρίων Βιώσιμου Τουρισμού: Νότιο Τιρόλο, Βαρκελώνη, Αλγκάρβε.

Ποιοι συμμετείχαν

Εκπρόσωποι Παρατηρητηρίων Βιώσιμου Τουρισμού, μέλη του δικτύου INSTO, εκπρόσωποι κρατικών φορέων πολιτικής με αρμοδιότητα για θέματα τουρισμού

Γενικότερο πλαίσιο

Πολιτική Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού για τη μέτρηση της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης – ανάπτυξη δεικτών και μεθόδων έρευνας για τη μέτρηση της κοινωνικής βιωσιμότητας

Βασικά συμπεράσματα

Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων και ομάδων εστίασης.

[link](https://www.unwto.org/events/first-insto-insights-webinar-measurement-of-local-satisfaction-at-the-destination-level)

<https://www.unwto.org/events/first-insto-insights-webinar-measurement-of-local-satisfaction-at-the-destination-level>

Σημαντικές ημερομηνίες

26/1/2023: Διαδικτυακό σεμινάριο για την εποχικότητα στον τουρισμό

23/2/2023: Διαδικτυακό σεμινάριο για τη διαχείριση των υδάτινων πόρων (οι ημερομηνίες ενδέχεται να αλλάξουν)

Εισαγωγή

Στις 7 Δεκεμβρίου 2022 πραγματοποιήθηκε διαδικτυακό σεμινάριο με θέμα «**Μέτρηση της ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων σε επίπεδο προορισμού**» (Measurement of local satisfaction at a destination level). Η αποτύπωση του επιπέδου ικανοποίησης του τοπικού πληθυσμού αποτελεί βασική παράμετρο για την επίτευξη μακροπρόθεσμα βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης αλλά και για τη διαμόρφωση τεκμηριωμένων πολιτικών με στόχο την αποτελεσματική αξιοποίηση των τοπικών τουριστικών πόρων και τον έγκαιρο εντοπισμό πιθανών εστιών προβλημάτων και συγκρούσεων.

Το διαδικτυακό σεμινάριο εντάσσεται στο πλαίσιο της σειράς διαδικτυακών σεμιναρίων που διοργανώνονται από το **Διεθνές Δίκτυο Παρατηρητηρίων Βιώσιμου Τουρισμού** (International Network of Sustainable Tourism Observatories-INSTO) του Π.Ο.Τ. Βασικός στόχος του Δικτύου είναι η ανάπτυξη ενός δυναμικού συνεργατικού σχήματος στο οποίο θα συμμετέχουν Παρατηρητήρια Τουρισμού προορισμών που επιδιώκουν τη διαρκή μέτρηση και αξιολόγηση των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων του τουρισμού και την προώθηση και ανταλλαγή καλών πρακτικών σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.

Βασικός στόχος του σεμιναρίου είναι η καταγραφή καλών πρακτικών μελών του Δικτύου Παρατηρητηρίων όσον αφορά στη μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων (μεθοδολογία, δείκτες κ.α.) και την αποτύπωση των απόψεων των κατοίκων για τις κοινωνικό-πολιτισμικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις του τουρισμού. Στο σεμινάριο συμμετείχαν οι:

- Dr Kirk Glaesser, Προϊστάμενος Διεύθυνσης Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης (UNWTO)
- Ms Cordula Wohlmuther, στέλεχος της Διεύθυνσης Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης (UNWTO) και συντονίστρια της εκδήλωσης
- Dr. Anna Scuttari, project manager του Παρατηρητηρίου Βιώσιμου Τουρισμού του Νοτίου Τυρόλο
- Ms Alba Lajusticia, συντονίστρια του Παρατηρητηρίου Τουρισμού της Βαρκελώνης
- Luis Nobre Pereira, Πανεπιστήμιο του Αλγκάρβε και συνεργάτης του Παρατηρητηρίου Βιώσιμου Τουρισμού του Algarve.
- Yaw Anokwa, ιδρυτής και CEO της εταιρίας ODK.

1. Συνοπτική παρουσίαση των βασικών παραμέτρων της μέτρησης της ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων

Η Ms Cordula Wohlmuther, συντονίστρια του διαδικτυακού σεμιναρίου, προχώρησε αρχικά σε συνοπτική παρουσίαση του **Αποθετηρίου Εργαλείων και Πηγών** (Repository of Tools and Resources)¹ στο οποίο είναι διαθέσιμες οι βασικές πηγές πληροφοριών (μελέτες, εκθέσεις,

¹ Το Αποθετήριο είναι διαθέσιμο στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://www.unwto.org/sustainable-development/unwto-international-network-of-sustainable-tourism-observatories/tools-resources>

οδηγίες, παρουσιάσεις, μαγνητοσκοπήσεις κ.α.) για τις 11 υποχρεωτικές θεματικές τις οποίες τα Παρατηρητήρια Βιώσιμου Τουρισμού που συμμετέχουν στο Διεθνές Δίκτυο Παρατηρητηρίων Βιώσιμου Τουρισμού του ΠΟΤ υποχρεούνται να παρακολουθούν. Οι βασικές βιβλιογραφικές πηγές σχετικά με την θεματική της ικανοποίησης των τοπικών κοινοτήτων παρατίθενται ακολούθως²:

-
- World Tourism Organization (2004). Indicators of Sustainable Development of Tourism Destinations. A Guidebook.
 - World Tourism Organization (1998). Guide for local authorities on developing sustainable tourism.
 - World Tourism Organization (1997). What tourism managers need to know.
 - World Tourism Organization (2005). “Local prosperity, local control, community wellbeing” στο Making Tourism more sustainable. A guide for policy makers.
 - World Tourism Organization (2018). “A resident’s perspective on visitor’s growth in eight European cities” στο Overtourism? Understanding Growth beyond perceptions.
 - UNWTO (2019). “Create cities for all. Building cities for citizens and visitors” στο UNWTO Recommendations on urban tourism.
 - OECD (2013). “Defining competitiveness in tourism” στο Indicators for measuring competitiveness in tourism. A guidance document. OECD Tourism Papers. No 2013/02.
 - European Union Indicator Sheets. Interreg Mediterranean Programme on HERIT-DATA. List of sustainability indicators.
-

Εν συνεχεία, επεσήμανε πως, σύμφωνα με τον βασικό οδηγό του UNWTO αναφορικά με την ανάπτυξη δεικτών (Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations. A Guidebook), η εν λόγω θεματική αποτελεί **βασική θεματική (base line issue)**, δεδομένου ότι οι αλλαγές στο επίπεδο της ικανοποίησης της τοπικής κοινότητας μπορεί να αποτελέσουν πρόωρη ένδειξη πιθανών αρνητικών συμπεριφορών προς τους επισκέπτες, ακόμα και επεισοδίων. Βασικές μέθοδοι συλλογής σχετικών δεδομένων αποτελούν:

-
- Συνεντεύξεις με μέλη της τοπικής αυτοδιοίκησης
 - Ομάδες εστίασης
 - Ερωτηματολόγια προς τους κατοίκους ανά τακτά χρονικά διαστήματα
-

² Οι εν λόγω βιβλιογραφικές πηγές είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο:
<https://www.unwto.org/sustainable-development/unwto-international-network-of-sustainable-tourism-observatories/tools-local-satisfaction>

Παράλληλα, έχει αναπτυχθεί μία σειρά από **βασικούς δείκτες** (baseline indicators) με τους οποίους συνίσταται στους προορισμούς να ξεκινήσει κάθε προσπάθεια μέτρησης³. Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για τους εξής δείκτες:

- Το επίπεδο ικανοποίησης του τοπικού πληθυσμού με τον τουρισμό (και με συγκεκριμένες πτυχές του τουρισμού) με βάση στοιχεία που συγκεντρώνονται μέσω ερωτηματολογίου.
- Αριθμός υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που είναι διαθέσιμες στην τοπική κοινότητα (ποιες από αυτές οφείλονται στον τουρισμό).
- Το ποσοστό των κατοίκων που πιστεύει πως ο τουρισμός έχει συμβάλει στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και υποδομών για την τοπική κοινωνία.
- Αναλογία τουριστών προς κατοίκους (μέσος όρος και ανώτατο).

2. Παρουσιάσεις των μελών του Δικτύου Παρατηρητηρίων Βιώσιμου Τουρισμού

2.1. Παρατηρητήριο Βιώσιμου Τουρισμού του Νοτίου Τιρόλο, Ιταλία

Στον πυρήνα της μεθοδολογικής προσέγγισης του Παρατηρητηρίου Βιώσιμου Τουρισμού του Νοτίου Τιρόλο (Ιταλία) βρίσκεται ο συνδυασμός δεδομένων σχετικών με την **ένταση του τουρισμού** (tourism intensity) και το **βαθμό αποδοχής του τουρισμού από τον τοπικό πληθυσμό**.

Όσον αφορά στην τουριστική ένταση, δημιουργήθηκε ο **Δείκτης Έκθεσης του Τουρισμού (Tourism Exposure Index)** με βάση υπάρχοντες δείκτες (σχέση μεταξύ των διανυκτερεύσεων-τοπικού πληθυσμού/relationship between overnight stays and local population, διαθεσιμότητα κλινών για τον τοπικό πληθυσμό και τους τουρίστες) ανά κοινότητα. Προσδιορίστηκαν οι κοινότητες με χαμηλή-μέση ή υψηλή έκθεση στον τουρισμό και τα αποτελέσματα αποτυπώθηκαν σε σχετικό χάρτη. Σε ένα δεύτερο χάρτη συμπεριλήφθηκε η επιπρόσθετη μεταβλητή του βαθμού συγκέντρωσης/διασποράς των κλινών.

Όσον αφορά τον βαθμό αποδοχής του τουρισμού από τον τοπικό πληθυσμό δημιουργήθηκε σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Curtin ο **Δείκτης Ευαισθησίας (Sensitivity Index)** ο οποίος βασίστηκε στην αποτύπωση της υποκειμενικής εκτίμησης του τοπικού πληθυσμού όσον αφορά τις διαστάσεις της οικονομικής ευημερίας, της ζωτικότητας της κοινότητας αλλά και της γενικότερης ατμόσφαιρας, της αρμονίας μεταξύ του αστικού και του φυσικού περιβάλλοντος, της πρόσβασης στην στέγαση, του βαθμού αποδοχής του επιπέδου κυκλοφοριακής συμφόρησης από τους κατοίκους, της εμπιστοσύνης στους θεσμούς, της ικανοποίησης του τοπικού πληθυσμού με τον τουρισμό, τη στήριξη για τη μελλοντική ανάπτυξη του τουρισμού, τη χρήση υποδομών που προορίζονται για τους επισκέπτες από τους κατοίκους. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω έρευνας που διεξήχθη με τη χρήση ερωτηματολογίου σε συνεργασία με τον τοπικό Οργανισμό Διαχείρισης

³ World Tourism Organization (2004). Indicators of Sustainable Development of Tourism Destinations. A Guidebook. Σελ. 56-67.

Προορισμού⁴. Τονίστηκε πως ο εν λόγω δείκτης αξιοποιήθηκε από τοπικούς προορισμούς κατά τη διαδικασία υποβολής αίτησης για την λήψη της πιστοποίησης βιώσιμου προορισμού που εκδίδεται από το Παγκόσμιο Συμβούλιο Βιώσιμου Τουρισμού (Global Sustainable Tourism Council)⁵.

2.2. Παρατηρητήριο Τουρισμού της Βαρκελώνης, Ισπανία

Ο εκπρόσωπος του Παρατηρητηρίου Τουρισμού της Βαρκελώνης ανέφερε με τη σειρά του πως καταβάλλονται προσπάθειες για την αποτύπωση της άποψης των κατοίκων της περιοχής σχετικά με τις επιπτώσεις του τουρισμού και της βιωσιμότητας σε ετήσια βάση. Ως εκ τούτου πραγματοποιούνται **δύο διαφορετικές έρευνες (σε επίπεδο αστικού κέντρου και σε επίπεδο περιφέρειας)** δεδομένου πως οι προκλήσεις που αυτές οι δύο χωρικές κλίμακες καλούνται να αντιμετωπίσουν διαφέρουν σημαντικά⁶. Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για:

- Έρευνα που διεξάγεται από την πόλη της Βαρκελώνης, στην οποία αποτυπώνεται η αντίληψη των κατοίκων του αστικού κέντρου για τον τουρισμό και οι μελλοντικές προσδοκίες τους σχετικά με την τουριστική ανάπτυξη. Πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2007 και έκτοτε έχει εμπλουτιστεί και επικαιροποιηθεί σε μεγάλο βαθμό.
- Έρευνα που διεξάγεται από την Περιφέρεια της Βαρκελώνης, στην οποία αποτυπώνεται η γνώμη των κατοίκων της ευρύτερης περιοχής της Βαρκελώνης και η οποία διεξάγεται από το 2017.

Και οι δύο έρευνες πραγματοποιήθηκαν μέσω τηλεφωνικής συνέντευξης με τη βοήθεια υπολογιστή. Τα **βασικά ερωτήματα** τα οποία τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα:

- Ο τουρισμός είναι ωφέλιμος ή όχι για την πόλη/περιφέρεια.
- Σε ποιες διαστάσεις είναι ωφέλιμος (οικονομική δραστηριότητα, γενικότερα οικονομικά οφέλη, δημιουργία θέσεων εργασίας, εστίαση, διαφήμιση της πόλης, καταστήματα, άλλα)
- Σε ποιες διαστάσεις δεν είναι ωφέλιμος (αντικοινωνική και κακή συμπεριφορά, τουρισμός χαμηλής ποιότητας, υπερτουρισμός, αύξηση των ενοικίων, θόρυβος, έλλειψη καθαριότητας, αύξηση των τιμών γενικά, απώλεια του χαρακτήρα των προαστίων, άλλα)

2.3. Παρατηρητήριο Βιώσιμου Τουρισμού του Αλγκάρβε, Πορτογαλία

Δημιουργήθηκε ένα μοντέλο για την **μέτρηση και έλεγχο τεσσάρων διαστάσεων του βιώσιμου τουρισμού** (οικονομική, κοινωνικό-πολιτιστική, περιβαλλοντική, διαχείρισης

⁴ Το ερωτηματολόγιο διατέθηκε διαδικτυακά σε τυχαίο δείγμα. Περισσότερες πληροφορίες για τη μεθοδολογία της έρευνας είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-12/South%20Tyrol%20INSTO%20Insights%20Local%20Satisfaction%20at%20Destination%20Level.pdf?VersionId=HCHzSJor9L7LKBCiqVR4QjaclzJgtCyH>

⁵ Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://www.gstcouncil.org/>

⁶ Περισσότερες πληροφορίες για τις έρευνες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-12/Barcelona%20INSTO%20Insights%20Local%20Satisfaction%20at%20Destination%20Level.pdf?VersionId=ZP5VrFmGE4j3s6KPsPWz0K9i5lku9aX>

προορισμού). Στην κοινωνικό-πολιτική διάσταση περιλαμβάνεται η θεματική «κοινωνικές επιπτώσεις/ικανοποίηση της τοπικής κοινότητας με τον τουρισμό». Με σκοπό τη συλλογή δεδομένων υιοθετήθηκε μεικτή μεθοδολογία: συγκεντρώθηκαν πρωτογενή στοιχεία με τη χρήση ερωτηματολογίων (προς κατοίκους και επισκέπτες) και ημι-δομημένων συνεντεύξεων καθώς και δευτερογενή στοιχεία. Πιο συγκεκριμένα όσον αφορά την έρευνα που απευθύνεται σε κατοίκους⁷, αυτή πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει 23 ερωτήματα σε τέσσερα διαφορετικές διαστάσεις (αντίληψη αναφορικά με τις συνέπειες του τουρισμού, εμπλοκή και εξάρτηση από τον τουριστικό τομέα, στήριξη για την ανάπτυξη του τουρισμού-ικανοποίηση με την τουριστική δραστηριότητα, σχέση με τις τοπικές αρχές) και επτά ερωτήματα που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα συγκεντρώθηκαν στοιχεία για τα ακόλουθα μεγέθη:

- Ποσοστό των νοικοκυριών στα οποία τουλάχιστον ένα μέλος απασχολείται στον τομέα του τουρισμού.
- Κατά πόσο ο ερωτώμενος απασχολείται στον τομέα του τουρισμού.
- Στήριξη για την τουριστική δραστηριότητα.
- Βαθμός ικανοποίησης αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διαχείριση της τουριστικής ανάπτυξης από τις τοπικές αρχές.
- Θετική στάση απέναντι στον τουρισμό (pro-tourism behaviour) (βούληση για καταβολή περισσότερων φόρων με στόχο την ανάπτυξη του τουρισμού, βούληση για προστασία φυσικού αποθέματος, βούληση για την υιοθέτηση φιλικής και φιλόξενης συμπεριφοράς προς τους τουρίστες).

Τελικές σκέψεις και συμπεράσματα

Οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις που έχουν υιοθετηθεί από τα Παρατηρητήρια εστιάζουν στην συγκέντρωση πρωτογενών δεδομένων με τη χρήση ερωτηματολογίων αλλά και την πραγματοποίηση συνεντεύξεων προκειμένου να αποτυπωθεί η γνώμη των κατοίκων καθώς και η εξέλιξή της στο χρόνο. Παράλληλα, ιδιαίτερη έμφαση αποδίδεται στη δημιουργία δεικτών στους οποίους θα αποτυπώνεται τόσο η στάση του τοπικού πληθυσμού απέναντι στην τουριστική ανάπτυξη όσο και οι αρνητικές και θετικές επιπτώσεις στη ζωή των κατοίκων, όπως αυτές γίνονται αντιληπτές από τους ίδιους.

⁷ Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε την περίοδο Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2022 με τη χρήση ερωτηματολογίου που συμπληρώθηκε από τους ερωτώμενους με φυσική παρουσία. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-12/Algarve_INSTO%20Insights%20on%20Local%20Satisfaction%20at%20Destination%20Level.pdf?VersionId=BS1kB6oXGxIft6E4D0hMTGoq6SQhR23C