

Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των κατοίκων. ΠΟΤ και ΕΤC. Διαδικτυακό σεμινάριο

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Υπουργείο Τουρισμού

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ | ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των κατοίκων (Measuring Resident satisfaction)

Πότε

7 Ιουνίου 2023

Φορέας υλοποίησης

Το Δίκτυο DataLab του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (ΠΟΤ) και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ταξιδιών (European Travel Commission)

Πού;

Διαδικτυακά

Σκοπός εκδήλωσης

Παρουσίαση της μεθοδολογίας για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των τοπικών κοινωνιών αναφορικά με την τουριστική δραστηριότητα

Βασικές ενότητες

Παρουσιάσεις των συμμετεχόντων και απαντήσεις σε ερωτήματα

Ποιοι συμμετείχαν

Εκπρόσωποι εθνικών φορέων τουρισμού και ιδιωτικών εταιριών

Γενικότερο πλαίσιο

Μέτρηση, κοινωνική βιωσιμότητα του τουρισμού

Βασικά συμπεράσματα

Η αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης ή ενόχλησης του τοπικού πληθυσμού από την τουριστική ανάπτυξη με την αξιοποίηση πλήθους μεθοδολογικών εργαλείων μπορεί να συμβάλλει στη δημιουργία περισσότερο βιώσιμων κοινωνικά προορισμών αλλά και στη βελτίωση του ίδιου του τουριστικού προϊόντος.

Link:

<https://etc-corporate.org/event/unwto-etc-datalab-webinar-measuring-resident-satisfaction>

Εισαγωγή

Στο παρόν διαδικτυακό σεμινάριο εξετάστηκε το ζήτημα της μέτρησης της ικανοποίησης των κατοίκων τουριστικών προορισμών καθώς και της μεθοδολογίας που έχει αναπτυχθεί για τη μέτρηση του εν λόγω μεγέθους από εθνικούς τουριστικούς φορείς αλλά και ιδιωτικές εταιρίες. Στο διαδικτυακό σεμινάριο συμμετείχαν οι:

- Vanessa Mack, μέλος της Ομάδας Ανάλυσης Οικονομικών Ζητημάτων της Failte Ireland, του εθνικού φορέα τουριστικής ανάπτυξης της Ιρλανδίας.
- Carolyn Parker, επικεφαλής έρευνας της Angus & Associates, υπεύθυνη για την περιοχή της Νέας Ζηλανδίας.
- Petr Janecsek, επικεφαλής του Ινστιτούτου Τουρισμού της Τσεχίας.
- Mirko Lalli, ιδρυτής και CEO της εταιρίας Data Appeal.

Τον συντονισμό του διαδικτυακού σεμιναρίου πραγματοποίησε η Jennifer Iduh, επικεφαλής Έρευνας και Πληροφοριών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ταξιδιών (European Travel Commission) και ο Michel Julien, επικεφαλής Market Intelligence και Ανταγωνιστικότητας του ΠΟΤ.

1. Δείκτης Αποδοχής της Τουριστικής Δραστηριότητας από τους Κατοίκους (Ιρλανδία)

Ο κύκλος των τοποθετήσεων ξεκίνησε με την παρουσίαση από τη Vanessa Mack, μέλος της Ομάδας Ανάλυσης Οικονομικών Ζητημάτων της Failte Ireland, του **Συστήματος Παρακολούθησης του Τουριστικού Αισθήματος των Κατοίκων** (Tourism Sentiment Monitor for Residents) της Ιρλανδίας, το οποίο βρίσκεται εν λειτουργία από το 2019. Το σύστημα παρακολούθησης **μετρά τη διάθεση (disposition) των κατοίκων απέναντι στον τουρισμό** σε τρία διακριτά χωρικά επίπεδα, το εθνικό, το περιφερειακό και το τοπικό (26 επαρχίες).

Η στρατηγική της Failte Ireland βασίζεται στο **πλαίσιο VICE** (Visitor-Industry-Community-Environment)¹, με βάση το οποίο η βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη είναι αποτέλεσμα της διάδρασης μεταξύ του επισκέπτη, της τουριστικής βιομηχανίας, της τοπικής κοινότητας και του περιβάλλοντος. Με την μέτρηση βασικών μεγεθών που αφορούν τις τέσσερις παραπάνω διαστάσεις είναι δυνατός ο εντοπισμός συγκεκριμένων προβλημάτων και περιοχών που πλήττονται από το φαινόμενο του υπερτουρισμού καθώς και η ανάδειξη των διαφοροποιήσεων που καταγράφονται σε επίπεδο συναισθημάτων και συμπεριφορών απέναντι στον τουρισμό.

Υπογραμμίστηκε πως δεδομένου ότι η **επαφή με τον τοπικό πληθυσμό βρίσκεται στον πυρήνα της τουριστικής εμπειρίας στην Ιρλανδία** (η λεγόμενη κουλτούρα των «χίλιων καλωσορισμάτων»), η στάση τους δύναται να επηρεάσει σημαντικά τη συνολική τουριστική εμπειρία. Ως εκ τούτου, οι απόψεις της τοπικής κοινότητας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη καθ'όλη την πορεία σχεδιασμού και υλοποίησης στρατηγικών για την τουριστική ανάπτυξη.

¹ Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://www.pata.org/blog/sustainable-tourism-online-destinations-and-communities>

Εν συνεχεία τον λόγο έλαβε η Carolyn Parker, επικεφαλής έρευνας της ιδιωτικής εταιρίας Angus & Associates που υλοποιεί την έρευνα, η οποία προχώρησε σε συνοπτική παρουσίαση της **μεθοδολογίας** που χρησιμοποιήθηκε. Πρόκειται για έρευνα που πραγματοποιείται διαδικτυακά και σε αυτή συμμετέχουν ηλικίες άνω των 18 ετών. Το δείγμα είναι σταθμισμένο με βάση τον πληθυσμό κάθε μίας από τις 26 επαρχίες της Ιρλανδίας και ανέρχεται συνολικά σε 1800 άτομα (στην περίπτωση μικρότερων σε μέγεθος προορισμών η μεθοδολογία εμπλουτίζεται με διαζώσης συμπλήρωση του ερωτηματολογίου). Τα ερωτήματα που τίθενται αφορούν τα εξής:

- Τη γνώμη των κατοίκων για την αξία της τουριστικής δραστηριότητας (με ολιστικούς όρους και όχι αυστηρά οικονομικούς).
- Το κατά πόσο ο τουρισμός είναι επωφελής για τον προορισμό και τη χώρα συνολικά αλλά και σε προσωπικό-οικογενειακό επίπεδο.
- Τι πρέπει να γίνει για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιουργεί η τουριστική δραστηριότητα.

Με βάση τις απαντήσεις, διαμορφώνεται ο **δείκτης Αποδοχής της Τουριστικής Δραστηριότητας από τους Κατοίκους** (Tourism Approval Rating). Εν συνεχεία τον λόγο έλαβε εκ νέου η Vanessa Mack η οποία απαρίθμησε τα οφέλη που προσφέρει το μεθοδολογικό πλαίσιο:

- Πρόκειται για έναν απλό και εύχρηστο τρόπο μέτρησης.
- Παρέχεται η δυνατότητα συγκριτικής αξιολόγησης με άλλους προορισμούς (μέχρι στιγμής τη Νέα Ζηλανδία και την Αυστραλία και αναμένεται να προστεθούν και άλλοι προορισμοί).
- Παρέχεται η δυνατότητα ανάλυσης των αποτελεσμάτων σε διαφορετικά χωρικά επίπεδα (εθνικό, περιφερειακό, τοπικό) και παρακολούθησης της χρονικής εξέλιξης του μεγέθους.
- Παρέχεται η δυνατότητα μέτρησης του αισθήματος των κατοίκων τόσο για τον εγχώριο όσο και το διεθνή τουρισμό και αποτύπωσης των προβλημάτων που προκύπτουν από την τουριστική δραστηριότητα και τις αιτίες ανάδυσής τους.
- Παρέχεται η δυνατότητα ανάλυσης των δεδομένων με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (π.χ. ανά ηλικιακές ομάδες).
- Πρόκειται για ένα ευέλικτο εργαλείο στο οποίο δύναται να προστεθούν ερωτήματα προσαρμοσμένα στις εκάστοτε ανάγκες (π.χ. κατά τη διάρκεια της πανδημίας).

Αναφέρθηκε, επιπροσθέτως, στους βασικούς περιορισμούς της έρευνας:

- Όπως ισχύει στην περίπτωση όλων των διαδικτυακών ερευνών, ορισμένες δημογραφικές ομάδες (κυρίως οι μεγάλοι σε ηλικία κάτοικοι) υποεκπροσωπούνται.
- Το δείγμα είναι εξαιρετικά χαμηλό σε αραιοκατοικημένες περιοχές.
- Απαιτείται επιπρόσθετη σε βάθος έρευνα με διαφορετική μεθοδολογία για τον εντοπισμό προβλημάτων σε χαμηλότερο χωρικά επίπεδο.

Οι μετρήσεις αναφορικά με το αίσθημα και τη στάση των κατοίκων αξιοποιούνται με τους παρακάτω τρόπους:

- Ως Βασικοί Δείκτες Επιδόσεων (Key Performance Indicators) για τη διαμόρφωση στρατηγικών περιφερειακής και βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.
- Τα δεδομένα που συλλέγονται διατίθενται στην κεντρική κυβέρνηση, στις αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης, σε τουριστικούς εταίρους καθώς και εκπροσώπους σχετικών φορέων και του ιδιωτικού τομέα προς περαιτέρω αξιοποίηση.
- Αποτυπώνουν τον βαθμό αποτελεσματικότητας των εφαρμοστέων πολιτικών και παρέχουν κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με τα μέτρα που πρέπει να αναληφθούν.

2. Παρακολούθηση του επιπέδου ενόχλησης των κατοίκων (Ινστιτούτο Τουρισμού της Τσεχίας)

Εν συνεχεία τον λόγο έλαβε ο Petr Janecsek, επικεφαλής του Ινστιτούτου Τουρισμού της Τσεχίας, ο οποίος παρουσίασε τη μεθοδολογία της έρευνας που πραγματοποιείται από το 2022 με στόχο την αποτύπωση του **επιπέδου ενόχλησης των κατοίκων σε τσεχικούς τουριστικούς προορισμούς**. Ανέφερε πως υλοποιούνται δύο διακριτές έρευνες διαφορετικού τύπου:

- Έρευνα πεδίου σε 151 τουριστικά ανεπτυγμένες περιοχές μέσω προσωπικών συνεντεύξεων των κατοίκων με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το δείγμα ανήλθε σε 10.514 άτομα και η έρευνα πραγματοποιήθηκε καθ' όλη τη διάρκεια του 2022. Οι περιοχές επιλέχθηκαν με τη βοήθεια των τοπικών Οργανισμών Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού.
- Διαδικτυακό ερωτηματολόγιο (CAWI-Computer Assisted Web Interview) για την αποτύπωση του γενικού συναισθήματος για τον τουρισμό σε εθνικό επίπεδο και μεμονωμένα σε ανεπτυγμένους τουριστικά προορισμούς. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το Σεπτέμβριο του 2022 με δείγμα 1.000 ατόμων (αντιπροσωπευτικό δείγμα του ενήλικου πληθυσμού της Τσεχίας).

Δημιουργήθηκε ο **Δείκτης Ενόχλησης (Irritation Index-Iridex)**, ο οποίος αποτυπώνει το επίπεδο της ανησυχίας των κατοίκων αναφορικά με τις επιπτώσεις του τουρισμού στην περιοχή τους. Ο δείκτης βασίζεται στις απαντήσεις των κατοίκων σε ερωτήματα που αφορούν **συγκεκριμένες πτυχές της ζωής στον προορισμό** (αριθμός των επισκεπτών, δραστηριότητες στον προορισμό, περιβάλλον, διαπροσωπικές σχέσεις, πολιτιστικές και ηθικές αξίες, έγκλημα, οικονομία/τοπική ανάπτυξη, υπηρεσίες προς τους πολίτες και τους επισκέπτες/επίπεδο ζωής, μεταφορές). Πιο συγκεκριμένα αποτυπώνεται:

- Η στάση τους απέναντι στις επιπτώσεις του τουρισμού όσον αφορά συγκεκριμένες πτυχές της ποιότητας ζωής στον προορισμό.
- Η υποκειμενική εκτίμηση της σημασίας των επιπτώσεων σε ατομικές πτυχές της ζωής στον προορισμό.

Τα βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν από τις έρευνες είναι τα ακόλουθα:

- Ο γενικός πληθυσμός κρατά μία περισσότερο κριτική διάθεση απέναντι στον τουρισμό σε σχέση με τον πληθυσμό των τουριστικών προορισμών.
- Συνολικά η ενόχληση από την τουριστική δραστηριότητα κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα.
- Διαπιστώνονται σημαντικές διαφοροποιήσεις στον βαθμό ενόχλησης στους επιμέρους προορισμούς.

Επιπρόσθετα, από την έρευνα πεδίου διαπιστώνεται πως η οικονομική εξάρτηση του πληθυσμού τουριστικά ανεπτυγμένων προορισμών από την τουριστική δραστηριότητα (με όρους κύριου και συμπληρωματικού εισοδήματος) είναι σαφώς υψηλότερη από αυτή του πληθυσμού συνολικά (24% και 11% αντίστοιχα).

Με βάση τα δεδομένα αναπτύχθηκαν **τέσσερα διακριτά προφίλ ενόχλησης** (Ενθουσιασμός για την τουριστική ανάπτυξη, Ισορροπία, Ένταση, Εχθρότητα) και αποτυπώθηκε το ποσοστό του εκάστοτε προφίλ ανά προορισμό. Παράλληλα, συγκεντρώθηκαν δεδομένα αναφορικά με τις **αντιληπτές αρνητικές επιπτώσεις σε επίπεδο γενικού πληθυσμού και ανά προορισμό** (υψηλότερες τιμές, συμφόρηση σε χώρους στάθμευσης, υποβάθμιση του φυσικού τοπίου, κυκλοφοριακή συμφόρηση, σκουπίδια, ηχορύπανση, υψηλές τιμές ενοικίων, εγκληματικότητα κ.α.). Διαπιστώνεται πως για το γενικό πληθυσμό το κυριότερο πρόβλημα είναι οι γεμάτοι κάδοι ενώ σε επίπεδο προορισμού οι υψηλές τιμές. Υπογράμμισε, τέλος, πως για την επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας κρίσιμης σημασίας ήταν η **συμβολή των περιφερειακών και τοπικών αρχών**.

3. Συνέργειες και προκλήσεις για τους τουρίστες και τους κατοίκους (Data Appeal)

Ο Mirko Lalli, ιδρυτής και CEO της εταιρίας Data Appeal, παρουσίασε συνοπτικά το έργο της εταιρίας η οποία συνεργάζεται με πληθώρα τοπικών και περιφερειακών αρχών και Οργανισμών Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού σε όλο τον κόσμο με σκοπό την ανάλυση δεδομένων που σχετίζονται με τον τουρισμό. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιεί η εταιρία εδράζεται στη **συλλογή διαδικτυακών δεδομένων ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα** από εκατοντάδες πηγές και στην **πολυδιάστατη ανάλυσή τους** με σκοπό τη σε **βάθος και ολιστική αποτύπωση της τουριστικής δραστηριότητας σε έναν προορισμό**. Η έρευνα δηλαδή περιλαμβάνει:

- Συλλογή δεδομένων που αφορούν κάθε πτυχή της τουριστικής εμπειρίας πέρα από τα συνήθη στοιχεία που συγκεντρώνονται («τα πάντα είναι τουρισμός»).
- Συλλογή δεδομένων από διαφορετικά κανάλια και σημεία ενδιαφέροντος καθώς και από τρίτα μέρη (ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα, πτήσεις) με στόχο τη δημιουργία Βασικών Δεικτών Επιδόσεων (KPI).

Στον πυρήνα της μεθοδολογίας της εταιρίας βρίσκονται δύο διακριτά πλαίσια: οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΠΟΤ και το Ευρωπαϊκό Σύστημα Τουριστικών Δεικτών της ΕΕ. Μέσα από μία **αυτοματοποιημένη διαδικασία που αξιοποιεί την Τεχνητή Νοημοσύνη** και αλγόριθμους μηχανικής μάθησης συλλέγονται διαδικτυακά δεδομένα, δεδομένα από δορυφόρους τουρισμού καθώς και δημόσια δεδομένα για τον τουρισμό. Η εταιρία καταβάλλει σημαντικές προσπάθειες για την απλοποίηση του τρόπου ανάλυσης δεδομένων με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών.

Κατά τη διάρκεια της παρουσίασής του ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο ζήτημα **της μέτρησης της βιωσιμότητας** ενός προορισμού με σχετικούς δείκτες που έχει αναπτύξει η εταιρία. Επεσήμανε πως τα τελευταία έξι χρόνια καταγράφεται σημαντική αύξηση (+162%) των διαδικτυακών αναζητήσεων για «βιώσιμα ταξίδια» ενώ περίπου το 70% των ταξιδιωτών δηλώνουν πως είναι πιο πιθανό να κάνουν κράτηση σε καταλύματα που είναι φιλικά προς το περιβάλλον. Παρουσιάστηκαν συνοπτικά για το Βερολίνο και τη Ρώμη τα αποτελέσματα του **Δείκτη Βιωσιμότητας Προορισμού (Destination Sustainability Index)** που μετρά και συνδυάζει σημαντικές πτυχές της τουριστικής βιωσιμότητας (διακυβέρνηση και διαχείριση προορισμού, περιβαλλοντική προστασία, οι επιπτώσεις των τουριστικών ροών σε διαφορετικά κοινωνικό-οικονομικά σενάρια και το επίπεδο της κοινωνικό-πολιτιστικής ευημερίας του προορισμού). Υπογραμμίστηκε πως η ανάλυση δύναται να πραγματοποιηθεί σε **χαμηλή και πολύ χαμηλή χωρική κλίμακα (granular level)** και συνδυάζονται **ποσοτικά** (ποιότητα του αέρα και του νερού κ.α.) και **ποιοτικά δεδομένα** (αντίληψη των κατοίκων κ.α.) τα οποία αποτυπώνονται σε **πραγματικό χρόνο**.

4. Ερωτήματα προς συμμετέχοντες

Ακολούθησε σειρά ερωτημάτων που τέθηκαν από τους διαδικτυακούς συμμετέχοντες του σεμιναρίου προς τους ομιλητές. Το πρώτο ερώτημα αφορούσε το ζήτημα των περιορισμένων δειγμάτων και των υποεκπροσωπούμενων δημογραφικών ομάδων και απευθυνόταν στις Vanessa Mack και Carolyn Parker (Failte Ireland). Η Carolyn Parker απάντησε πως στην πραγματικότητα δεν αποτελεί ένα τόσο σημαντικό ζήτημα, δεδομένου ότι το συνολικό δείγμα είναι εκ των πραγμάτων μικρό και κρίνεται ως ικανοποιητικό.

Το επόμενο ερώτημα αφορούσε τον τρόπο με τον οποίο τα αποτελέσματα των Δεικτών μπορούν να μεταφραστούν σε συγκεκριμένες δράσεις και πολιτικές και απαντήθηκε από τον Mirko Lalli (Data Appeal). Επεσήμανε τη χρησιμότητά τους για τον εντοπισμό των **συγκεκριμένων χωρικών σημείων ενός προορισμού που είναι πιο ευάλωτα** στις αρνητικές επιπτώσεις της τουριστικής δραστηριότητας και τη λήψη δράσεων σε τοπικό επίπεδο με τη συνεργασία τοπικών φορέων.

Σε επόμενο ερώτημα που αφορούσε τους τρόπους με τους οποίους γίνεται χρήση της τεχνητής νοημοσύνης, ο Mirko Lalli (Data Appeal) διευκρίνισε πως τρία είναι τα **στάδια της διαδικασίας στα οποία αξιοποιούνται εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης**:

- Κατά τη διαλογή των δεδομένων, δεδομένου ότι αυτά προέρχονται από πληθώρα διαφορετικών πηγών (129 συνολικά).
- Κατά την εξαγωγή συγκεκριμένων πληροφοριών από τα διαθέσιμα δεδομένα.
- Για τη δημιουργία εφαρμογής στην οποία με τη χρήση φυσικής γλώσσας μπορούν να τεθούν συγκεκριμένα ερωτήματα αντικαθιστώντας την ανάγκη για αναζήτηση των δεδομένων σε dashboard.

Ακολούθησε ερώτημα προς την κα Vanessa Mack (Failte Ireland) το οποίο αφορούσε το κατά πόσο στην έρευνα περιλαμβάνονται ερωτήματα αναφορικά με τα οφέλη που προκύπτουν από τον τουρισμό. Δόθηκε η απάντηση πως το βασικό συμπέρασμα που προκύπτει από τις μετρήσεις είναι πως **σε γενικές γραμμές οι κάτοικοι διάκεινται θετικά απέναντι στον τουρισμό**. Επιπροσθέτως, επισημάνθηκε πως σημαντική πτυχή της έρευνας πέρα από τον προσδιορισμό των αρνητικών επιπτώσεων είναι η **αποτύπωση της αντίληψης σχετικά με το κατά πόσο γίνεται ορθή διαχείριση και τον επείγοντα χαρακτήρα των προβλημάτων** (π.χ. αν έχουν ληφθεί μέτρα για την αντιμετώπισή τους).

Το επόμενο ερώτημα απευθύνθηκε στον Mirko Lalli (Data Appeal), και αφορούσε με τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία του συνεργάζεται με τις τοπικές αρχές για την επίλυση των προβλημάτων που εγείρονται. Στην απάντησή του αναφέρθηκε στην **περίπτωση της ιταλικής επαρχίας Βένετο** που αξιοποιεί τα δεδομένα για την ανάπτυξη της τουριστικής της πολιτικής και το σχετικό dashboard που έχει αναπτύξει η εταιρία Data Appeal. Παράλληλα, έχει υιοθετηθεί μία εξαιρετικά αποτελεσματική πρακτική διάθεσης των δεδομένων στις αρχές που βρίσκονται κοντά στον πολίτη αλλά και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Πιο συγκεκριμένα, **ορισμένα από τα δεδομένα είναι διαθέσιμα στους τουριστικούς πράκτορες και τις τοπικές αρχές σε ειδικό ιστότοπο**.

Εν συνεχεία, τέθηκε στις εκπροσώπους της Ιρλανδίας ερώτημα αναφορικά με τους βασικούς παράγοντες που συμβάλλουν στη θετική αντίληψη των κατοίκων για τον τουρισμό. Υποστήριξαν πως στην περίπτωση της Ιρλανδίας ο βασικότερος παράγοντας είναι η **οικονομική συμβολή του τουρισμού στις τοπικές κοινωνίες με όρους ευκαιριών απασχόλησης και ευημερίας των επιχειρήσεων**.

Το διαδικτυακό σεμινάριο ολοκληρώθηκε με παρέμβαση του Michel Julien επικεφαλής Market Intelligence και Ανταγωνιστικότητας του ΠΟΤ, ο οποίος ευχαρίστησε τους συμμετέχοντες και τόνισε τη σημασία που αποδίδεται στην έρευνα και στη μέτρηση για την καλύτερη διαχείριση των προορισμών, όπως διαφαίνεται από την πρωτοβουλία Datalab².

² Βασική αποστολή της πρωτοβουλίας είναι τη διάχυση γνώσης και καλών πρακτικών σε ζητήματα διαχείρισης και ανάλυσης δεδομένων. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://www.unwto.org/news/unwto-and-etc-datalab-to-power-european-tourism-forward>

Συμπεράσματα

Η ανάπτυξη του κατάλληλου μεθοδολογικού πλαισίου για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των κατοίκων τουριστικών προορισμών αποτελεί κομβικό σημείο στην προσπάθεια ανάπτυξης ενός κοινωνικά βιώσιμου αλλά και ελκυστικού τουριστικού προϊόντος. Η αποτύπωση του αισθήματος και των απόψεων των κατοίκων δύναται παράλληλα να συμβάλει στην ανάδειξη των προβλημάτων με τα οποία βρίσκονται αντιμέτωποι οι προορισμοί καθώς και των πλέον ευάλωτων χωρικών σημείων σε αυτούς.