

Είναι ικανοποιημένοι οι τουρίστες της Αθήνας; Τα υπέρ, τα κατά και τα σημεία προβληματισμού

2025/02/20 17:42 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της «Ετήσιας Έρευνας Ικανοποίησης Επισκεπτών» από την Ένωση Ξενοδόχων Αθηνών - Αττικής και Αργοσαρωνικού (ΕΞΑΑΑ) σε συνεργασία με τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) και την GBR Consulting, αποκτά κάθε χρόνο και μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

Τα συμπεράσματα για το τουριστικό 2024 στην Αθήνα παρουσιάσθηκαν και αναλύθηκαν από τους επικεφαλής της Έρευνας, την κα Μαριπόλα Κώτση, Τομεάρχη Έρευνας Αγοράς ΔΑΑ και τον κ. Stefan Merkenhof, Managing Consultant GBR Consulting κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε στις 20.02.2025 στο ξενοδοχείο 'Airotel Stratos Vassilikos.

Στην ανάγκη θωράκισης του προορισμού και στα έργα υποδομής που θα στηρίξουν την περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη, **αναφέρθηκε ο Πρόεδρος ΕΞΑ κ. Ευγένιος Βασιλικός**, ο οποίος επεσήμανε την αξία των πορισμάτων της έρευνας και τη σημασία αξιοποίησής τους, προκειμένου «να μην μένουμε μόνο στα λόγια» αλλά να προχωρούμε στην υλοποίηση όσων απαιτούνται.

Ο κ. Βασιλικός αναφέρθηκε επίσης στο θετικό 2024 για τα ξενοδοχεία της Αθήνας, που έδωσε μια καλύτερη μέση τιμή δωματίου «φέρνοντάς μας πιο κοντά στους ανταγωνιστές μας».

Τόνισε την ανάγκη να προβληθούν καλύτερα τα νησιά της Αττικής, να υποστηριχθεί ο συνεδριακός τουρισμός, αλλά και μεγάλα events, όπως ο αυθεντικός Μαραθώνιος. Στα θετικά πορίσματα πρόσθεσε επίσης τη συμμετοχή στην προσφορά της Αθήνας περισσότερων διεθνών brands και το γεγονός ότι ένας στους δύο επισκέπτες γνωρίζουν και επισκέπτονται την αθηναϊκή Ριβιέρα και τις παραλίες της Αττικής.

Τέλος επεσήμανε την ανάγκη να ρυθμισθούν επί 'ίσις όροις' τα θέματα δυναμικότητας σε μη κύρια τουριστικά καταλύματα και βραχυχρόνια μίσθωση, προκειμένου «να προστατευθούμε εγκαίρως από δυσάρεστες συνέπειες, όπως αυτές που αντιμετωπίζουν ήδη άλλοι προορισμοί».

Ο κ. Βασιλικός ευχαρίστησε τους συνεργάτες από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, αλλά και την GBR Consulting για τα 20 χρόνια στενής συνεργασίας στο πεδίο της

έρευνας.

Η κυρία Ιωάννα Παπαδοπούλου, Διευθύντρια Επικοινωνίας & Μάρκετινγκ του ΔΑΑ, ανέφερε:

«Για τέταρτη συνεχή χρονιά, η συνεργασία μας με την ΕΞΑ αποδεικνύεται εξαιρετικά πολύτιμη, παρέχοντας μια ολοκληρωμένη αποτύπωση της εμπειρίας των επισκεπτών της Αθήνας και των τάσεων που διαμορφώνουν το τουριστικό τοπίο.

Το 2024 αποτέλεσε χρονιά ρεκόρ για την επιβατική κίνηση του αεροδρομίου της Αθήνας, καθώς καταγράφηκε ιστορικά υψηλή τουριστική ροή, ενισχύοντας τη θέση της πόλης μας ως ενός από τους κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως.

Η υψηλή ικανοποίηση των επισκεπτών και η αυξημένη αναγνωρισιμότητα της Αθήνας ως must-visit προορισμού δημιουργούν ένα ισχυρό υπόβαθρο για το μέλλον.

Ωστόσο, παραμένουν προκλήσεις, όπως η ανάγκη για βιώσιμη διαχείριση της τουριστικής ανάπτυξης, η περαιτέρω ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στον ταξιδιωτικό σχεδιασμό, αλλά και η περαιτέρω βελτίωση του τουριστικού προϊόντος της πόλης, καθώς και η διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ τουριστικής ανάπτυξης και ποιότητας ζωής στην πόλη.

Για τον σκοπό αυτό, στα στοιχεία που παρουσιάστηκαν φέτος ενσωματώθηκαν και τα συμπεράσματα δύο επιπλέον ερευνών που σχετίζονται με τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, καθώς και με την αντίληψη των κατοίκων για τη βελτίωση της καθημερινότητας στην πόλη, με έμφαση στην περαιτέρω βελτίωση των υποδομών.

Ευχαριστούμε θερμά την ΕΞΑ για την διαχρονικά εξαιρετική συνεργασία και συνεχίζουμε, αξιοποιώντας τη γνώση και τα δεδομένα που προκύπτουν από τις έρευνες, με στόχο να συμβάλλουμε ενεργά στη διαμόρφωση στρατηγικών που θα ενισχύσουν ακόμη περισσότερο τη θέση της Αθήνας ως σύγχρονου και βιώσιμου τουριστικού προορισμού».

Τα βασικά σημεία

Υπενθυμίζουμε πως τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται αφορούν στα συμπεράσματα που προκύπτουν από δύο ξεχωριστές ετήσιες έρευνες ικανοποίησης επισκεπτών που διεξάγουν αυτόνομα η Ένωση Ξενοδόχων της Αθήνας στα ξενοδοχεία – μέλη της σε συνεργασία με την GBR Consulting (σημ. το 2024 ήταν ο 20ος χρόνος υλοποίησης της έρευνας) και ο ΔΑΑ κατά την αναχώρηση των επιβατών από την πρωτεύουσα.

Από τις απαντήσεις των επισκεπτών σε κοινό ερωτηματολόγιο αλλά και από τα στοιχεία κίνησης και απόδοσης ΕΞΑ & ΔΑΑ του έτους, τα τελευταία χρόνια προκύπτουν πλήθος επικαιροποιημένες πληροφορίες για το προφίλ και την προέλευση των επισκεπτών της Αθήνας κάθε τουριστικής χρονιάς, για τις ανάγκες, τις επιθυμίες, τις προσδοκίες, τις προτιμήσεις τους, για τις τάσεις των αγορών, για τα σημεία που χρήζουν προσοχής και νέας προσέγγισης κ.ά.

Οι επισκέπτες, βαθμολογούν προορισμό, προσφερόμενες δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες, εξηγούν τις επιλογές τους και εκφράζονται ελεύθερα για όσα βίωσαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.

Τα ευρήματα των συγκεκριμένων ερευνών είναι διαθέσιμα προς αξιοποίηση προσφέροντας πλούσιο υλικό προς μελέτη από όλους – όσοι ενασχολούνται με την ανάλυση της τουριστικής αγοράς, την τουριστική πολιτική, την τουριστική προβολή και το τουριστικό marketing, ή χειρίζονται σε πολιτειακό επίπεδο θέματα Πολιτισμού, Περιβάλλοντος, Τοπικής Αυτοδιοίκησης κ.ά.

→ Η ζήτηση στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών αυξήθηκε ραγδαία τα τελευταία δύο χρόνια. **Το 2024, οι διεθνείς αφίξεις μη κατοίκων έφτασαν τα 7,9 εκατομμύρια**, από 7,1 εκατομμύρια το 2023 και 6,4 εκατομμύρια το 2019, σημειώνοντας αυξήσεις 12% και 24%, αντίστοιχα.

Ειδικότερα, ο μεγαλύτερος αριθμός επισκεπτών προήλθε από τις παραδοσιακές αγορές (ΗΠΑ, Ηνωμένο Βασίλειο, Γερμανία, Γαλλία, Ιταλία), ενώ ως γενικό συμπέρασμα, η πλειονότητα των ευρωπαϊκών αγορών σημείωσε διψήφια αύξηση επισκεπτών. Παράλληλα, υπερπόντιοι προορισμοί / αγορές, όπως η Αυστραλία και η Κίνα, ανέκαμψαν με ταχείς ρυθμούς. Σε ό,τι αφορά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου, παρατηρήθηκε αυξημένη επισκεψιμότητα και κατά τους μήνες εκτός αιχμής.

Ως προς την εξέλιξη της επιβατικής κίνησης το 2024, η Αθήνα κατατάσσεται πρώτη σε ευρωπαϊκό επίπεδο σε σχέση με το 2019, εμφανίζοντας ισχυρή αναπτυξιακή πορεία τη στιγμή που ο κλάδος των ευρωπαϊκών αεροδρομίων βρίσκεται ακόμα σε στάδιο ανάκαμψης.

→ Παρά την αυξημένη ζήτηση, **τα ποσοστά πληρότητας των αθηναϊκών ξενοδοχείων δεν παρουσίασαν σημαντική άνοδο**. Μεταξύ 2023 και 2024 ο αριθμός των δωματίων ξενοδοχείων αυξήθηκε κατά 3% στην Αττική και 4% στο κέντρο της Αθήνας και η ανάπτυξη αυτή αφορούσε κυρίως τα ξενοδοχεία 3 έως 5 αστέρων, ενώ τα ξενοδοχεία 1 και 2 αστέρων συνέχισαν να μειώνονται.

→ Από το 2017, 11 επιπλέον διεθνείς ξενοδοχειακές αλυσίδες εισήλθαν στην Αττική, αυξάνοντας τον συνολικό αριθμό σε 23 αλυσίδες που διαχειρίζονται 40 brands το

2024. Η διείδυση των διεθνών brands παραμένει ισχυρότερη στην κατηγορία των 5 αστέρων, όπου το 43% των ξενοδοχείων και το 52% των δωματίων τους ανήκουν σε διεθνή αλυσίδα. Στην κατηγορία των 4 αστέρων, τα αντίστοιχα ποσοστά ανέρχονται σε 12% και 25%.

→ Η αγορά βραχυχρόνιας μίσθωσης στην Αττική συνέχισε να επεκτείνεται, με τον αριθμό των διαθέσιμων μονάδων να αυξάνεται κατά περίπου 16% μεταξύ 2023 και 2024 φτάνοντας κατά μέσο όρο τα 30.000 καταλύματα. Αυτός ο τομέας προσέλκυσε κυρίως διεθνείς επισκέπτες, ιδιαίτερα κατά την περίοδο Απριλίου-Οκτωβρίου. Τον Δεκέμβριο του 2024, ψηφίστηκε ένας νέος νόμος (ΦΕΚ Α198-05-12-24) που απαγορεύει την έκδοση νέων αδειών βραχυχρόνιας μίσθωσης, για ένα έτος Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2025, στα Δημοτικά Διαμερίσματα 1,2 και 3 του Κεντρικού Τομέα Αθηνών. Επιπλέον, από την 1η Οκτωβρίου 2025, θα τεθούν σε εφαρμογή νέα λειτουργικά πρότυπα για την αγορά βραχυχρόνιας μίσθωσης.

Όσον αφορά τα ενοικιαζόμενα δωμάτια - διαμερίσματα (έως 5 κλειδιά), σύμφωνα με τα πρόσφατα στοιχεία που λάβαμε από το Υπουργείο Τουρισμού, καταγράφηκε αύξηση των μονάδων κατά 37% στην Αττική το 2024 σε σύγκριση με το 2019, από 896 σε 1231. Μερικές από αυτές τις μονάδες είναι επίσης καταχωρημένες σε πλατφόρμες βραχυχρόνιων μισθώσεων.

→ Το 2024, τα αθηναϊκά ξενοδοχεία **πέτυχαν πρωτοφανή επίπεδα στις τιμές δωματίων (ADR), με αύξηση 10% σε σχέση με το 2023 και 42% σε σχέση με το 2019.** Η Αθήνα ξεπέρασε μόλις τη Μαδρίτη και μειώνει τη διαφορά με τη Βαρκελώνη, η οποία αύξησε το ADR της κατά 8% σε σχέση με το 2023 και 33% σε σχέση με το 2019. Τα τελευταία 20 χρόνια, η Ρώμη υπερτερεί συνεχώς της Βαρκελώνης, της Μαδρίτης και της Αθήνας, μεγαλώνοντας τη διαφορά ADR. Αυτή η τάση οφείλεται κυρίως στην επέκταση του τομέα των πολυτελών ξενοδοχείων της πόλης.

→ Η αυξημένη ζήτηση δεν επηρέασε αρνητικά τα συνολικά επίπεδα ικανοποίησης. Οι επισκέπτες συνεχίζουν να αξιολογούν θετικά την εμπειρία τους στην Αθήνα, με μέσο όρο 8,3 στα 10, ακολουθώντας μια ανοδική πορεία τα τελευταία 20 χρόνια κατά τα οποία διεξάγεται αυτή η έρευνα. Παρά τις υψηλές αξιολογήσεις για τις εγκαταστάσεις, η αντιληπτή αξία έχει μειωθεί, κυρίως λόγω των αυξανόμενων τιμών.

→ Περίπου το 69% των επισκεπτών των ξενοδοχείων επισκέπτεται την Αθήνα για αναψυχή - σε μεγάλο βαθμό κατόπιν σύστασης συγγενών και φίλων - για να επισκεφθεί την παγκοσμίου φήμης Ακρόπολη και άλλα αρχαιολογικά μνημεία και μουσεία.

Πέρα από τα ιστορικά μνημεία, οι τουρίστες εμπλουτίζουν την πολιτιστική τους εμπειρία συμμετέχοντας σε οργανωμένα walking tours, city bus tours και

παρακολουθώντας συναυλίες ή ζωντανές μουσικές εκδηλώσεις. Άλλα δημοφιλή σημεία ενδιαφέροντος περιλαμβάνουν τα εμπορικά κέντρα, το Πολιτιστικό Κέντρο Σταύρος Νιάρχος και τις μαρίνες κατά μήκος της Αθηναϊκής Ριβιέρας, όπου οι μισοί των ερωτηθέντων επισκέφθηκαν επίσης κάποια παραλία. Παρά την αυξανόμενη αναγνωρισιμότητα, τα νησιά της Αθήνας και ο Αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας παραμένουν σχετικά άγνωστα στους περισσότερους επισκέπτες. Ωστόσο, η αναγνωρισιμότητα και των δύο συνεχίζει να βελτιώνεται σταθερά.

→ Τα κύρια σημεία ανησυχίας παραμένουν **η δημόσια καθαριότητα, η ασφάλεια και η κατάσταση των δρόμων, των πεζοδρομίων και των πλατειών**. Παρά το γεγονός ότι οι γενικές αξιολογήσεις ικανοποίησης παραμένουν σταθερές, ορισμένες περιοχές στο κέντρο της Αθήνας υστερούν σε σχέση με τα μέσο όρο της πόλης, οι οποίες χρειάζονται βελτίωση τόσο για τους κατοίκους όσο και για τους επισκέπτες.

Η κατάσταση των πεζοδρομίων και των πλατειών είναι ιδιαίτερα προβληματική σε πολλές περιοχές, εφιστώντας την προσοχή για αναβάθμιση. Οι αξιολογήσεις προσβασιμότητας αντικατοπτρίζουν αυτά τα προβλήματα, με τους ερωτηθέντες να την βαθμολογούν με 6,1 στα 10 συνολικά, ενώ εκείνοι με ειδικές ανάγκες προσβασιμότητας την αξιολόγησαν ακόμα χαμηλότερα, με 5,1 στα 10.

Η αίσθηση ασφάλειας ενός προορισμού επηρεάζεται όχι μόνο από τα ποσοστά εγκληματικότητας, αλλά και από την καθαριότητα, τη σωστή συντήρηση των δημόσιων χώρων και την παρουσία χρηστών ναρκωτικών.

Επιπλέον, η φιλική στάση των ντόπιων επηρεάζει σημαντικά την αντίληψη των επισκεπτών για την ασφάλεια.

Στην Αθήνα, η τοπική φιλοξενία αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά ποιοτικά χαρακτηριστικά της πόλης, δεύτερη μετά την πλούσια πολιτιστική της κληρονομιά.

Ολοκληρώνοντας, βάσει έρευνας που πραγματοποίησε ο ΔΑΑ το 2024, θετική καταγράφεται η αποτίμηση του τουρισμού μεταξύ των κατοίκων της Αττικής, με τους κατοίκους της υπόλοιπης Ελλάδας να επιθυμούν επιπλέον ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος και στις δικές τους περιοχές.