

**Όλγα Καραγιάννη**

Ερευνήτρια Σχεδιασμού, Διοίκησης & Πολιτικής του Τουρισμού-

Μέλος Εργαστηρίου Τουριστικών Μελετών & Ερευνών του Πανεπιστημίου Αιγαίου-

<http://etem.aegean.gr/members/gr/36-karagianni.html>

Συντονίστρια δράσεων πεζοπορικού τουρισμού στην Άνδρο –Andros Routes

[www.androsroutes.gr](http://www.androsroutes.gr)

Κατακαλαίοι, Άνδρος, 84500, Τηλ. 6977 334334, Email : [info@androsroutes.gr](mailto:info@androsroutes.gr)

**Προς Τουριστική Επιτροπή Δήμου Άνδρου,**

28 Ιανουαρίου 2015

Σε συνέχεια των προσκλήσεων σας για προτάσεις σε ότι αφορά :

- τη δημιουργία μιας ατζέντας θεμάτων για τον τομέα τουρισμού στην Άνδρο
- δράσεις προβολής για την τρέχουσα περίοδο

αλλά και βάσει της μέχρι τώρα λειτουργίας της Επιτροπής Τουριστικής Προβολής, καταθέτω μερικές σκέψεις και προτάσεις που ελπίζω να συνεισφέρουν σε μια πιο υγιή και αποδοτική πορεία της κοινής μας προσπάθειας.

Βάσει της διεθνούς εμπειρίας από επιτυχημένους τουριστικούς προορισμούς υπάρχουν συγκεκριμένες, απαραίτητες ενέργειες και βήματα σχεδιασμού τουριστικής πολιτικής που προφανώς δεν εξαιρούν την Άνδρο. Ενέργειες που οφείλουν να υιοθετούν οι σχεδιάζοντες και ασκούντες τουριστική πολιτική σε όλα τα επίπεδα διοίκησης.

Βασικότερη προϋπόθεση οιαδήποτε σχεδιασμού είναι η διατύπωση σαφών στόχων ορίζοντα έτους αλλά και τριετίας και βάσει αυτών προγραμματισμού συγκεκριμένων ενεργειών (βλ. σημείο 2 παρακάτω). **Πρώτα αποφασίζουμε το που θέλουμε να πάμε κι αμέσως μετά το πώς.** Διαφορετικά κινδυνεύουμε κατά το σύνηθες να χαθούμε σε μία καθημερινότητα όπου θα «τρέχουμε» πίσω από αποσπασματικές ενέργειες χάνοντας την ευρύτερη στόχευση για ουσιαστικό και μακροπρόθεσμο έργο.

Αναφέρω ακολούθως επιγραμματικά (και παρακάτω αναλυτικά) τις δέσμες ενεργειών για ένα σχεδιασμό τουριστικής πολιτικής για την Άνδρο :

1. *τεκμηριωμένη καταγραφή της υπάρχουσας τουριστικής ανάπτυξης & ταυτότητας της Άνδρου*
2. *διατύπωση των στόχων μας προς επίτευξη σε ότι αφορά τον τουρισμό της Άνδρου και καταγραφή των προβλημάτων προς επίλυση (θεματικά & γεωγραφικά) και αξιολόγηση αυτών βάσει κάποιων προτεραιοτήτων*
3. *καταγραφή των μέσων προς επίτευξη των στόχων (πόροι, άνθρωποι, μέσα)*
4. *χρονοδιάγραμμα εργασιών*
5. *κατάρτιση 6 μηνιαίων απολογισμών*
6. *ζητήματα διασύνδεσης, επικοινωνίας και προβολής*

Αναλυτικότερα, για καθεμιά από τις παραπάνω δέσμες ενεργειών προτείνω τα ακόλουθα :

## **1. καταγραφή της παρούσας τουριστικής ανάπτυξης της Άνδρου**

Συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων των τελευταίων ετών, ερευνών και βιβλιογραφίας για την Άνδρο και την Περιφέρεια και καταγραφή των υποδομών και πόρων που ενδιαφέρουν τον τουρισμό. Προτίθεμαι να βοηθήσω σχετικά λόγω και της ερευνητικής μου εμπλοκής σε θέματα τουρισμού.

Μπορούμε σε κάθε συνάντηση της Επιτροπής να παρουσιάζουμε διαθέσιμα στοιχεία που κάθε φορά συγκεντρώνονται.

## **2. διατύπωση των στόχων τουρισμού της Άνδρου και καταγραφή των προβλημάτων προς επίλυση (θεματικά & γεωγραφικά)**

Εδώ μπορεί ο καθένας μας να συνεισφέρει με παρατηρήσεις και εμπειρίες. Αυτή ήταν και η λογική της πρότασης μου για τη δημιουργία ατζέντας στην πρώτη μας συνεδρίαση. Κάποια ζητήματα ήδη συζητήθηκαν στις δύο προηγούμενες συναντήσεις και καλό είναι η όποια καταγραφή να πραγματοποιηθεί και κατά γεωγραφική περιοχή και να αξιολογηθούν προτεραιότητες επίσης θεματικά και γεωγραφικά.

Κατά την άποψη μου τα βασικότερα τρέχοντα ζητήματα/προβλήματα και στόχοι αφορούν τα εξής :

- i. **Ζητήματα τουριστικής ταυτότητας**, των «προϊόντων» που επιθυμούμε να διαμορφώσουμε και **ζητήματα προβολής**. Εδώ θα πρέπει να αποφασίσουμε :
  - α) σε ποιες αγορές στοχεύουμε, γεωγραφικά και θεματικά, πχ. παραδοσιακές αγορές για την Ελλάδα (πχ. Αγγλία, Γερμανία, κλπ.); Σκανδιναβικές αγορές ; άλλες ;
  - β) τι είδους τουρισμό ; θρησκευτικό ; πεζοπορικό ; οικοτουρισμό ; άλλο ; με ποιο τρόπο θα επιδιώξουμε την προσέλκυση της κάθε παραπάνω αγοράς ;Απαραίτητο σε κάθε περίπτωση να ληφθούν υπόψη τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της Άνδρου και ο ανταγωνισμός αλλά και οι πιθανότητες συνεργασίας με κοντινούς προορισμούς.  
Δράσεις που σχετίζονται με ζητήματα τουριστικής ταυτότητας, προβολής κλπ. περιλαμβάνουν, πέραν των γνωστών σε όλους μας τουριστικών εκθέσεων, τα λεγόμενα familiarization trips δηλαδή η πρόσκληση tour operators, δημοσιογράφων, κα. φορέων της τουριστικής αγοράς, οι οποίοι φιλοξενούνται στο νησί για να γνωρίσουν από κοντά τις δυνατότητες του, η δημιουργία Portal, φυλλαδίων και πολλές άλλες ενέργειες, αλλά πάντα έχοντας κατά νου σε ποιους και για τι απευθυνόμαστε.
- ii. **βελτίωση του τουριστικού «προϊόντος» της Άνδρου και ζητήματα ποιότητας στις τουριστικές υπηρεσίες**. Εδώ θα μπορούσαν να θεσπιστούν :
  - a. σύνταξη ενός κώδικα δεοντολογίας τόσο για τους τουρίστες όσο και τις επιχειρήσεις της Άνδρου (πχ. ζητούμενες συμπεριφορές από τους τουρίστες για θέματα εξοικονόμησης νερού ή διαχείριση απορριμμάτων και αντίστοιχα για τις επιχειρήσεις) (αλλά βεβαίως για να υπαγορευόμαστε στους επισκέπτες επιθυμητές συμπεριφορές θα πρέπει οι ίδιοι να τις επιδεικνύουμε και να τις σεβόμαστε)
  - b. σεμινάρια επιμόρφωσης για τους επαγγελματίες, (τι πρέπει να προσφέρουν στους τουρίστες ανάλογα με κάθε μορφή τουρισμού, εξοικονόμηση πόρων, προώθηση των πωλήσεων τους, κα.)

- c. γραμμή υποστήριξης τουριστών, ένα είδους help line και γραμμή καταγραφής παραπόνων ή/και ηλεκτρονική υπηρεσία καταγραφής παραπόνων που θα συγκεντρώνονται και θα αναφέρονται στους επαγγελματίες και την κοινωνία της Άνδρου
  - d. ουσιαστική λειτουργία των τουριστικών περιπτέρων με παροχή ενημέρωσης στους τουρίστες πέραν από τα θέλγητρα, για τα βασικά ζητήματα περιβαλλοντικών υποδομών και οπωσδήποτε για τα τοπικά προϊόντα
  - e. έρευνα ικανοποίησης τουριστών (επίσης μπορούμε να βοηθήσουμε υπάρχει έτοιμο ερωτηματολόγιο σε έρευνα που ήδη τρέχουμε από πέρσι)
- iii. **Ζητήματα σύνδεσης του τουρισμού με τον πρωτογενή τομέα της Άνδρου καθώς και ωφέλειας των οικισμών από τον τουρισμό.** Ένα μεγάλο κεφάλαιο από μόνο του, το οποίο αφορά την προώθηση των τοπικών προϊόντων και την ανάδειξη των χωριών του νησιού μέσα από στοχευμένες δράσεις. Υπάρχουν πολλοί και διαφορετικοί τρόποι γι αυτό.
- iv. **το ζήτημα της περιβαλλοντικής συνείδησης και συμπεριφοράς** (θέματα καθαριότητας, διαχείρισης απορριμμάτων, ανακύκλωσης, ποιότητας θαλασσιών και πόσιμων υδάτων, κα.). Θα πρότεινα σε πρώτη φάση ο Δήμος να δώσει το καλό παράδειγμα με ενέργειες όπως οι παρακάτω :
- a. να συνταχθεί ένα ενημερωτικό κείμενο προς κατοίκους, επαγγελματίες και επισκέπτες σχετικά με τα ζητήματα αυτά
  - b. να τοποθετηθούν σε όλα τα δημόσια κτήρια κάδοι ανακύκλωσης και ενημερωτικά έντυπα
  - c. να υπάρχει διαφανής και συνεχής ενημέρωση για τις μετρήσεις της ποιότητας των υδάτων, πόσιμων και θαλάσσιων.
- v. **το ζήτημα των ενδομεταφορών**, ΚΤΕΛ, ταξί κλπ., ανταποκρίσεις, τιμές κλπ. Εδώ εντάσσω και την ανάγκη εκ νέου οδικής σήμανσης της Άνδρου με δίγλωσσες πινακίδες, κάτι πολύ σημαντικό όχι μόνο για τους επισκέπτες αλλά και τους μόνιμους κατοίκους

### **3. καταγραφή των μέσων προς επίτευξη των στόχων**

Στην καταγραφή των μέσων προφανώς συμπεριλαμβάνονται οι πόροι, οι υποδομές και οι άνθρωποι του νησιού, είτε αυτοί είναι μόνιμοι κάτοικοι, είτε εποχικοί, επιχειρηματίες, φορείς. Θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια βάση δεδομένων με τα παραπάνω και με επαφές, τηλέφωνα και ειδικεύσεις του καθενός ώστε από τον κάθε άνθρωπο να ζητείται βοήθεια στην κάθε περίπτωση. Μια κατάσταση διαθέσιμη σε όλα τα μέλη της Επιτροπής τουρισμού.

### **4. χρονοδιάγραμμα υλοποίησης στόχων/εργασιών**

Απαραίτητο για να υπάρξει ένα αδρό χρονοδιάγραμμα των όποιων ανά στόχο ενεργειών.

### **5. κατάρτιση 6 μηνιαίων απολογισμών για τα παραπάνω στα πλαίσια της Επιτροπής**

Ομοίως να καταρτίζονται απολογισμοί ενεργειών με τη συνεργασία των μελών της Επιτροπής κάθε 6μηνο ώστε να βλέπουμε από πού ξεκινήσαμε και τι καταφέραμε.

## **6. ευρύτερα ζητήματα επικοινωνίας, διασύνδεσης και προβολής σε σχέση με τα παραπάνω**

Αναλυτικότερα προτάσεις :

- οριζόντια διασύνδεση της πληροφορίας για τα έργα του Δήμου με τον τομέα του τουρισμού (βιολογικοί καθαρισμοί, υδροδότηση, διαχείριση απορριμμάτων αλλά και άλλα έργα που είναι σε εξέλιξη). Με λίγα λόγια να γνωρίζουν οι φορείς των επαγγελματιών και λοιπά μέλη της Επιτροπής την πρόοδο των έργων που προφανώς αφορούν και τον τουρισμό του νησιού
- δημιουργία βάσης δεδομένων με επαφές από το χώρο του τουρισμού (υπηρεσίες, φορείς, τουριστικά γραφεία και tour operators, δημοσιογράφοι Έλληνες και ξένοι, κα.). Η λίστα αυτή θα είναι ένα από τα βασικά μας εργαλεία τόσο για συνεργασίες για δράσεις προβολής, όσο και μια ως λίστα που θα λειτουργεί ως διάυλος επικοινωνίας και που θα πρέπει να τροφοδοτείται με νέα και εξελίξεις της Άνδρου
- δημιουργία Portal του Δήμου με ενημερωτικό υλικό για την Άνδρο που να «στεγάζει» και τους επιχειρηματίες
- συνεργασία με υπάρχουσες προσπάθειες σε θέματα τουρισμού
  - ο πχ. κατάλογος επαγγελματιών
  - ο εφαρμογή discover Andros για κινητά τηλέφωνα, κα.

## **Ζητήματα που διαφαίνονται από τη μέχρι στιγμής πορεία της Επιτροπής Τουρισμού**

Νομίζω θα πρέπει να διατυπώσουμε ξεκάθαρους στόχους όχι μόνο για τον τουρισμό της Άνδρου αλλά και το τι επιδιώκουμε ως Επιτροπή. Αναφέρθηκα αναλυτικά παραπάνω στο ζήτημα της στοχοθέτησης που αποτελεί κατά τη γνώμη μου το πρωταρχικό. **Πρώτα αποφασίζουμε το που θέλουμε να πάμε και μετά το πώς.**

Σε ότι αφορά κάποιες τρέχουσες αποφάσεις και δράσεις αλλά και την ευρύτερη λειτουργία της Επιτροπής κατηγοριοποιώ τις προτάσεις μου ακολούθως :

### **Συμμετοχή σε εκθέσεις τουρισμού**

- σύνδεση των στόχων μας με την επιλογή των εκθέσεων. Υπάρχουν πολλές εξειδικευμένες εκθέσεις που η συμμετοχή σε αυτές θα μπορούσε να αποφέρει σημαντικά οφέλη για το νησί. Θα πρέπει να τις αναζητήσουμε και να εξετάσουμε την πιθανότητα συμμετοχής μας σε αυτές
- φαίνεται ανάγκη να υπάρξει καλύτερος χρονικός σχεδιασμός σε ότι αφορά τη συμμετοχή της Άνδρου στις εκθέσεις επιλογής της Περιφέρειας (υπάρχουν καθυστερήσεις και όλα γίνονται υπό πίεση χρόνου)
- όπως φάνηκε και στην τελευταία μας συνεδρίαση είναι ευρύτερα επιθυμητό στις εκθέσεις να συμμετέχουν τόσο εκπρόσωποι του Δήμου όσο και επαγγελματίες και θα πρέπει να εξασφαλιστούν κονδύλια κάλυψης εξόδων για τη μετάβαση και διαμονή τους στις εκθέσεις

- σε συνέχεια της συμμετοχής στην κάθε έκθεση, θα πρέπει οι εκάστοτε εκπρόσωποι να στέλνουν στο Δήμο ένα απολογισμό/αναφορά των επαφών και της όλης παρουσίας ο οποίος να κοινοποιείται ελεύθερα σε όλα τα μέλη της Επιτροπής και μετά να εκδίδεται ένα δελτίο Τύπου

#### ***Ενημερωτικό-διαφημιστικό υλικό για την Άνδρο***

- το παλαιό φυλλάδιο της Άνδρου, πρόσφατα υπέστη με μέριμνα της Προέδρου της Επιτροπής περιορισμένες διορθώσεις και μεταφράστηκε σε πρόσθετες γλώσσες. Εξακολουθεί όμως να χρήζει περαιτέρω βελτιώσεων και αλλαγών. Τι σκέψεις υπάρχουν ; θα βελτιωθεί ; θα εκδοθεί νέο ;
- ιστοσελίδα/portal για την Άνδρο- μία από τις σημαντικότερες εκκρεμότητες ποιος ο προγραμματισμός ;

#### ***Λειτουργία και εσωτερική επικοινωνία των μελών της Επιτροπής***

- δημιουργία πλατφόρμας επικοινωνίας μεταξύ μας, ανάρτησης των βοηθητικών εγγράφων που αφορούν τη συνεργασία μας σε ηλεκτρονικό χώρο,
- η συνεργασία με Γραμματέα και Πρόεδρο : να αποστέλλεται στα μέλη της Επιτροπής εγκαίρως το υλικό, κείμενα, επιστολές κλπ. που αφορούν προτάσεις, εισηγήσεις, αλληλογραφία που σχετίζεται με το έργο μας πχ. από τις τελευταίες δύο συνεδριάσεις να μας αποσταλούν :
  - ο κανονισμός λειτουργίας της Επιτροπής που ψηφίστηκε στην πρώτη συνεδρίαση
  - η επιστολή/εγκύκλιος του ΕΟΤ για τα θέματα καταγραφής δράσεων προβολής
  - η επιστολή του Δημάρχου
  - τα κείμενα των θεμάτων/εισηγήσεων που μοιράστηκαν κατά τη διάρκεια της τελευταίας συνεδρίασης
  - τα πρακτικά των μέχρι τώρα συνεδριάσεων
- η δημιουργία ομάδων εργασίας που συζητήθηκε στις προηγούμενες συνεδριάσεις να συνδεθεί με τους κατά προτεραιότητα στόχους που θα τεθούν

#### ***Προϋπολογισμός για θέματα τουρισμού***

- επανέρχομαι στο θέμα των στόχων, που μεταφράζονται σε προτεινόμενες ενέργειες και συνδέονται με τον εκάστοτε προϋπολογισμό. Θα πρέπει να μας είναι σαφές το ύψος του και να συναποφασίζεται η κατανομή του μεταξύ των δράσεων

Μπορεί εκ πρώτης όψεως σε κάποιους τα παραπάνω να φαντάζουν «πολυτέλειες» ή «ιδιοτροπίες». Είναι όμως απαραίτητες προϋποθέσεις για κάθε διαδικασία σχεδιασμού έργων μακρόπνοων, όπως κι αυτό της βελτίωσης του τουριστικού τομέα της Άνδρου. Πιστεύω λοιπόν πως οφείλουμε να μπούμε σε αυτό τον κόπο αν θέλουμε να καταφέρουμε ουσιαστικές βελτιώσεις, τομές, έργο πνοής και να αφήσουμε μια υγιή βάση πίσω μας για τις επόμενες γενιές επαγγελματιών και πολιτών του νησιού. Προσωπικά είμαι στη διάθεση σας με τις όποιες γνώσεις και εμπειρία μου σε μια κοινή προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση,

Με εκτίμηση,

Όλγα Καραγιάννη