**Μέτρηση της ικανοποίησης Επιβατών Κρουαζιέρας στα Χανιά**

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε από το Πολυτεχνείο Κρήτης σε συνεργασία με το Λιμενικό Ταμείο Νομού Χανίων, τον Δήμο Χανίων και τον Εμποροβιομηχανικό Επιμελητήριο Χανίων και είχε ως βασικό στόχο να μετρήσει την ικανοποίηση των επιβατών κρουαζιέρας που καταφτάνουν στα Χανιά και να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών που αντιλαμβάνεται ο επισκέπτης, τόσο εντός, όσο και εκτός του λιμανιού. Επιπρόσθετα, η έρευνα είχε ως στόχο να καθορίσει το γενικότερο προφίλ του επισκέπτη κρουαζιέρας, να αναλύσει τη συμπεριφορά του αναφορικά με τις δραστηριότητες στις οποίες συμμετείχε και να εκτιμήσει συνεισφορά της κρουαζιέρας στην τοπική οικονομία.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι επισκέπτες κρουαζιέρας είναι συνήθως μεγάλης ηλικίας, δεδομένου ότι το 50% έχει ηλικία μεγαλύτερη από 60 έτη, ενώ ο μέσος όρος ηλικίας εκτιμάται στα 58 έτη περίπου. Οι επισκέπτες προέρχονται από πολλές διαφορετικές χώρες, μια και έχουν καταγραφεί περισσότερες από 40 διαφορετικές εθνικότητες. Συχνά οι επισκέπτες προέρχονται από υπερατλαντικές χώρες, ενώ το ποσοστό των Σκανδιναβών τουριστών είναι σχεδόν μηδενικό. Οι πιο σημαντικές χώρες προέλευσης είναι οι ΗΠΑ, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Αυστραλία και ο Καναδάς (80% των επισκεπτών). Το εισόδημα των επισκεπτών είναι αρκετά υψηλό, δεδομένου ότι περισσότερο από το 40% έχει συνολικό οικογενειακό εισόδημα μεγαλύτερο από 60000€ (μέσος όρος οικογενειακού εισοδήματος 58000€ περίπου). Επίσης, η συντριπτική πλειοψηφία των επισκεπτών (88%) δεν έχει επισκεφτεί τα Χανιά στο παρελθόν. Οι επισκέπτες κρουαζιέρας πραγματοποιούν τις διακοπές τους συνήθως ως ζευγάρι ή με φίλους/συγγενείς, ενώ σχετικά μικρό είναι το ποσοστό που πραγματοποιεί οικογενειακές διακοπές (21%).

**Γενικό προφίλ επισκέπτη κρουαζιέρας**

Τα προηγούμενα αποτελέσματα δείχνουν ότι το προφίλ του επισκέπτη κρουαζιέρας διαφοροποιείται από το προφίλ του αλλοδαπού τουρίστα που καταφτάνει στα Χανιά μέσω πτήσεων charter (ή άλλων αεροπορικών πτήσεων). Πιο συγκεκριμένα, οι επισκέπτες κρουαζιέρας εμφανίζουν μεγαλύτερη ηλικία, δεν προέρχονται από Σκανδιναβικές χώρες, δεν πραγματοποιούν οικογενειακές διακοπές, ενώ το ποσοστό των επαναλαμβανόμενων επισκεπτών είναι σημαντικά μικρότερο.

Οι επισκέπτες κρουαζιέρας εμφανίζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι τόσο από τις υπηρεσίες του λιμανιού της Σούδας, όσο και από την επίσκεψή τους στα Χανιά ή τα περίχωρα. Πιο συγκεκριμένα, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, οι επισκέπτες δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στις υπηρεσίες υποδοχής και την φιλικότητα και ευγένεια του προσωπικού, χαρακτηριστικά τα οποία αποτελούν και τα σημαντικότερα δυνατά σημεία του λιμανιού της Σούδας. Αναφορικά με την επίσκεψη των επιβατών στα Χανιά, φαίνεται ότι μεγαλύτερη βαρύτητα δίνεται στην φιλοξενία, τη συμπεριφορά των ντόπιων και το αίσθημα ασφάλειας, καθώς και στα τοπικά μέσα μεταφοράς.

**Ποσοστό ικανοποιημένων ή μάλλον ικανοποιημένων τουριστών από το λιμάνι της Σούδας**

Επιπρόσθετα, η αφοσίωση των επισκεπτών κρουαζιέρας εμφανίζεται σχετικά υψηλή: το 58% περίπου των επισκεπτών δηλώνει κάπως ή πολύ πιθανό να επαναλάβει την επίσκεψή του εκτός κρουαζιέρας, το 81% δηλώνει κάπως ή πολύ πιθανό να συστήσει τα Χανιά ως προορισμό διακοπών σε φίλους και συγγενείς, ενώ το 71% των επισκεπτών δηλώνει ότι η συνολική εμπειρία επίσκεψης στα Χανιά ήταν καλύτερη ή κάπως καλύτερη σε σχέση με τις προσδοκίες τους.

Οι σημαντικότερες θετικές εντυπώσεις των επισκεπτών αφορούν κυρίως την φιλοξενία, την φιλικότητα και το αίσθημα ασφάλειας, καθώς και το Ενετικό λιμάνι ή/και την παλιά πόλη. Άλλες θετικές εντυπώσεις σχετίζονται με την καθαριότητα στο Ενετικό Λιμάνι, τις αγορές και τις τιμές, το φαγητό, το φυσικό περιβάλλον, καθώς και τις μεταφορές. Από την άλλη πλευρά, οι σημαντικότερες αρνητικές εντυπώσεις εστιάζονται στους δρόμους, την κυκλοφορία και τη συμπεριφορά των οδηγών, το αστικό περιβάλλον και την κατάσταση των κτιρίων, την καθαριότητα σε τουαλέτες και άλλους δημόσιους χώρους και την πολυκοσμία.

**Ποσοστό ικανοποιημένων ή μάλλον ικανοποιημένων τουριστών από τα Χανιά**

Η έρευνα έδειξε ότι ο βασικός λόγος επιλογής μιας κρουαζιέρας είναι οι προορισμοί που αυτή περιλαμβάνει, ενώ το συνολικό κόστος της κρουαζιέρας παρουσιάζει μεγάλη διακύμανση ανάλογα με τις ημέρες, το πακέτο των υπηρεσιών που περιλαμβάνει, κ.λπ. (το μέσο κόστος της κρουαζιέρας εκτιμάται στα 1760€ περίπου). Ένα σχετικά μικρό ποσοστό συμμετέχει σε οργανωμένες εκδρομές (22%), ενώ οι περισσότεροι επισκέπτες πραγματοποιούν αγορές (73%). Συνήθως προτιμούν σουβενίρ και τοπικά προϊόντα, ενώ το μέσο ύψος των αγορών εκτιμάται σε 40€ περίπου (για το σύνολο των επισκεπτών). Η συντριπτική πλειοψηφία των επισκεπτών (86%) επισκέπτεται εστιατόρια, ταβέρνες και καφετέριες, προτιμώντας συνήθως καφέ/αναψυκτικό (45%) και λιγότερο κάποιο σνακ (25%) ή κάποιο γεύμα (25%).

Πρόσθετη έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους επισκέπτες που αποβιβάζονται και επιβιβάζονται στο Ενετικό Λιμάνι, αν και σε μικρό δείγμα, επιβεβαιώνει σε μεγάλο βαθμό τα προηγούμενα αποτελέσματα, κυρίως την ικανοποίηση των επισκεπτών και τις κυριότερες θετικές και αρνητικές εντυπώσεις τους.

**Στοιχεία έρευνας**

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από το Εργαστήριο Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων (ΕΡΓΑΣΥΑ) του Πολυτεχνείου Κρήτης, σε συνεργασία με το Λιμενικό Ταμείο Νομού Χανίων, τον Δήμο Χανίων και τον Εμποροβιομηχανικό Επιμελητήριο Χανίων. Το τελικό δείγμα αποτελείται από 609 ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν στο λιμάνι της Σούδας το διάστημα Μάιος – Οκτώβριος 2018, καθώς και από 57 ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν στο Ενετικό Λιμάνι Χανίων. Η έρευνα συντονίστηκε από τον Ευάγγελο Γρηγορούδη, Καθηγητή του Πολυτεχνείου Κρήτης και εκπονήθηκε από την Ευαγγελία Κρασαδάκη, μέλος ΕΔΙΠ Πολυτεχνείου Κρήτης και τους φοιτητές της Σχολής Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης Βαρδάκη Αντωνία, Καράντζαλη Γιώργο, Κοκκίνη Μανώλη, Λουμπάκη Γιώργο, Λουτράρη Ειρήνη, Μουρουζίδου Παρθένα και Νικιτάκη Νίκη.