



---

## «WE CARE - SOUTH AEGEAN ISLANDS»

**ΠΡΟΣ: ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ**



**BUSINESS REGIONAL CONSULTING ΕΠΕ (BRC)**

**Ναυαρίνου 4, Ρόδος 85100**

**τηλ/φαξ 22410 21005**

**email: info@ brcepe .com**

**31/7/2016**

---

## Περιεχόμενα

1. Επιτελική Σύνοψη .....	2
2. Σκοπιμότητα της Δράσης .....	3
3. Προτεινόμενη δομή.....	6
4. Νομοθεσία και διαδικασίες που διέπουν το αντικείμενο .....	10
5. Προτεινόμενος εξοπλισμός και ανάλυση προδιαγραφών .....	14
6. Χωροθέτηση των δομών.....	17
7. Ανάλυση κόστους δημιουργίας και λειτουργίας της δομής .....	24
8. Βιβλιογραφία.....	26

## 1. Επιτελική Σύνοψη

Η παρούσα μελέτη έχει συνταχθεί από στελέχη της Business Regional Consulting ΕΠΕ κατόπιν της με αρ. πρ. 4051/20-05-2016 απόφασης της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, και αφορά την μελέτη για την δημιουργία δομής για την διεκπεραίωση καταγγελιών – παραπόνων των επισκεπτών/τουριστών του νησιού της Ρόδου με ονομασία «WE CARE – SOUTH AEGEAN ISLANDS».

Στην παρούσα μελέτη έχουν χρησιμοποιηθεί οι αξιολογήσεις του tripadvisor προκειμένου να γίνει μία πρωτογενής έρευνα από στελέχη της BRC για την φύση των αρνητικών σχολείων που έγιναν κατά το έτος 2015 σε τοπικές επιχειρήσεις και ξενοδοχείων, όπου υπάρχει ανάλυση ανά είδος καταστήματος / υπηρεσίας που αφορούν, την γεωγραφική κατανομή τους στο νησί κτλ.

Επίσης παρουσιάζεται αναλυτικά η υφιστάμενη νομοθεσία – διαδικασίες που διέπουν το καθεστώς καταγγελιών των επισκεπτών και προτείνεται ο ιδανικός τρόπος λειτουργίας μιας δομής για την διαχείριση των παραπόνων και την μείωση του αντίκτυπου των αρνητικών εμπειριών.

Η μελέτη ολοκληρώνεται με αναλυτική κοστολόγηση για την υλοποίηση του όλου εγχειρήματος. Το κόστος για την ίδρυση και αγορά του πάγιου εξοπλισμού μπορεί να φτάσει τις 66.930 € ενώ η ετήσια λειτουργία της δομής μπορεί να φτάσει στις 215.150,58 €.

Αυγερινός Αυγερινού – Παναγιώτου  
Οικονομολόγος Α.Μ. 89210  
Λογιστής Α Τάξης Α.Μ. 0101066

~ 2 ~

## Σκοπιμότητα της Δράσης

Μελέτες έχουν δείξει ότι η ικανοποίηση του επισκέπτη είναι ο κύριος παράγοντας για την πρόθεση του να επιστρέψει σε έναν προορισμό. Με δεδομένο ότι υπάρχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την αύξηση της πιθανότητας επαναλαμβανόμενων επισκέψεων από τουρίστες, θα πρέπει να υπάρχει ενθάρρυνση της κοινωνίας να καταβάλει περισσότερη προσπάθεια στη βελτίωση και διαφοροποίηση του προϊόντος που προσφέρει, προκειμένου να αυξησει τα επίπεδα ικανοποίησης των τουριστών.

Πρέπει ωστόσο να αναγνωριστεί ότι η επίτευξη αυτού του στόχου δεν είναι εύκολο εγχείρημα, δεδομένου ότι η ικανοποίηση των τουριστών εξαρτάται από έναν αριθμό μεταβλητών, όπως οι παράγοντες φιλοξενία, το περιβάλλον, ο καιρός, οι δραστηριότητες και οι εμπειρίες.

Βασικό, λοιπόν ζητούμενο είναι να καθοριστεί το ποιες πτυχές ενός προορισμού έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στην πρόθεση του επισκέπτη να επιστρέψει σε αυτόν. Παρά το γεγονός ότι η συνολική ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ως άμεσα καθοριστικός παράγοντας για την πρόθεση κάποιου να επιστρέψει, η συνολική αυτή εκτίμηση αποτελείται από ικανοποίηση σε διάφορες πτυχές του προορισμού. Ο εντοπισμός του ποια στοιχεία έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στην πρόθεση κάποιου να επιστρέψει θα πρέπει να θεωρείται ως ζωτικής σημασίας για τη διαδικασία σχεδιασμού της αναδιάρθρωσης ενός προορισμού - προϊόντος διακοπών.

Μελέτες στον παγκόσμιο τουρισμό έχουν αποδείξει ότι καθοριστικός παράγοντας για την πρόθεση ενός τουρίστα να επιστρέψει είναι το επίπεδο ικανοποίησης από την τρέχουσα διαμονή του. Στην περίπτωση των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, όπου το τουριστικό προϊόν αναπτύχθηκε γύρω από τον ήλιο και τη θάλασσα, είναι κατανοητό ότι το επίπεδο ικανοποίησης από τα βασικά συστατικά του προϊόντος διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη συνολική ικανοποίηση. Συνεπώς, η πρόθεση των επισκεπτών να επιστρέψουν, μπορεί να αυξηθεί αν οι ιθύνοντες βελτιώσουν την απόδοση των βασικών χαρακτηριστικών που καθορίζουν το προϊόν του ήλιου και της θάλασσας.

Με βάση έρευνα που έγινε από το έγκριτο περιοδικό Tourism Management, η οποία δημοσιεύθηκε τον Αύγουστο του 2010 με όνομα «Modeling perceived quality, visitor satisfaction and behavioral intentions at the destination level», βρέθηκε ότι σε ένα δομικό μοντέλο που δοκιμάστηκε σε δείγμα 1056 επισκεπτών σε τέσσερις τουριστικούς προορισμούς στη Σλοβενία, την ισχυρότερη επιρροή στην συνολική ικανοποίηση των επισκεπτών και την αντίληψη τους για υψηλή ποιότητα υπηρεσιών, έχουν η φιλικότητα των κατοίκων της περιοχής και η ευκαιρία να ξεκουραστούν, ενώ ακολουθούν η ποικιλία των αξιοθέατων και η ποιότητα των καταλυμάτων.

Συνεπώς, καταλαβαίνουμε ότι η αύξηση της επισκεψιμότητας και των επαναλαμβανόμενων επισκέψεων στην τουριστική αγορά είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ποιότητα υπηρεσιών των επιχειρήσεων, οι οποίες συμβάλουν στην διαμόρφωση εμπειριών στους τουρίστες.



## Έρευνα Tripadvisor

Για να διαπιστώσουμε ποια είναι η άποψη των επισκεπτών μας για τις υπηρεσίες τις οποίες απολαμβάνουν στο νησί της Ρόδου από τους επαγγελματίες του νησιού, διεξήχθη έρευνα στα δημόσια σχόλια τουριστών για το νησί της Ρόδου μέσω της γνωστής ιστοσελίδας [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) που αφορούν καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και ξενοδοχεία.

Η έρευνα έδειξε ότι αρνητικά σχόλια είχαν συνολικά 722 τουριστικές επιχειρήσεις (374 καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και 348 τουριστικά καταλύματα και ξενοδοχειακές μονάδες που συμμετέχουν στο site), με συνολικά 3.779 αρνητικά σχόλια για το 2015, τα οποία αφορούν κυρίως την χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών, αυξημένες τιμές, άγρα πελατών αλλά και την μη αποδεκτή συμπεριφορά των επαγγελματιών.

ΕΡΕΥΝΑ TRIP ADVISOR ΓΙΑ ΤΟ ΝΗΣΙ ΤΗΣ ΡΟΔΟΥ 2015							
ΠΕΡΙΟΧΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ 2015	ΑΦΟΡΟΥΝ				
			ΆΓΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΙΜΕΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΆΛΛΟ
Αρχάγγελος	7	7			7		
Αφάντου	18	98		3	85	2	8
Ιαλυσσός	47	402	1	13	358	20	10
Καλλιθέα	22	158		9	132	10	7
Λίνδος	107	502	1	61	339	55	46
Ρόδος	255	1083	11	115	832	78	47
Φαληράκι	115	557		35	446	27	49
ΛΟΙΠΕΣ	151	972	6	19	869	47	28
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>722</b>	<b>3779</b>	<b>19</b>	<b>255</b>	<b>3.068</b>	<b>239</b>	<b>195</b>

Από τον παραπάνω Πίνακα μπορούμε να βγάλουμε χρήσιμα συμπεράσματα, παρατηρώντας ότι ο μεγαλύτερος αριθμός αρνητικών σχολίων αφορά την αγορά της πόλης της Ρόδου το Φαληράκι και την Λίνδο που είναι και τα σημεία του νησιού με τον μεγαλύτερο αριθμό συνολικών επισκεπτών. Μελετώντας και τις κατηγορίες των παραπόνων βλέπουμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (3.068 αρνητικά σχόλια) και ακολουθούν οι τιμές (255 αρνητικά σχόλια).

Μεγάλο μέρος των παραπόνων αφορά παραβάσεις από των επιχειρήσεων σε θέματα προστασίας του καταναλωτή, αγορανομικές και υγειονομικές παραβάσεις, εμπορικές παραβάσεις ακόμα και ποινικές παραβάσεις, που όμως λόγω του νομικού συστήματος της χώρας, του μεγάλου κόστους μετακίνησης προς τα νησιά αλλά και των δυσκολιών μετακίνησης κατά τους χειμερινούς μήνες για τα θύματα, οι επισκέπτες δεν μπαίνουν στην διαδικασία επίσημης καταγγελίας ή μηνυτήριας αναφοράς, με αποτέλεσμα και οι θήτες να μην τιμωρούνται, αλλά και να μένει μια δυσάρεστη ανάμνηση από την επίσκεψη του τουρίστα στα νησιά μας.

~ 4 ~

Απόρροια αυτών των αρνητικών εμπειριών είναι η δημόσια κατακραυγή των επιχειρήσεων αλλά και των νησιών μας σε γνωστά site με αποτέλεσμα να υπάρχει ιδιαίτερα αυξημένη αρνητική διαφήμιση, που φέρνει μακροπρόθεσμα μια τρομερή ζημία στο συνολικό κύκλο εργασιών των επιχειρήσεων, του νησιού αλλά και της χώρας.

ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΣΤΟ ΝΗΣΙ ΤΗΣ ΡΟΔΟΥ 2015								
ΠΕΡΙΟΧΗ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ	ΚΑΦΕ	ΜΟΥΣΕΙΑ	ΜΠΑΡ	ΣΝΑΚ ΜΠΑΡ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΛΟΙΠΕΣ
Αρχάγγελος	3	2	0	0	0	0	0	2
Αφάντου	69	29	0	0	0	0	0	9
Γαλυσσός	316	81	0	0	0	0	1	4
Καλλιθέα	137	16	0	0	0	0	1	4
Λίνδος	134	154	3	0	12	1	2	38
Ρόδος	615	330	26	10	34	3	36	30
Φαληράκι	340	99	3	0	26	0	2	40
ΛΟΙΠΕΣ	865	208	2	2	21	7	7	56
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.479</b>	<b>919</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>93</b>	<b>11</b>	<b>49</b>	<b>183</b>

Στον δεύτερο Πίνακα παρουσιάζουμε μια λεπτομερέστερη ανάλυση με το σύνολο παραπόνων ανά περιοχή του νησιού και ανά κατηγορία καταστήματος. Έτσι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι τα περισσότερα περιστατικά με αρνητικά σχόλια αφορούν τα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια (2.479 και 919 αντίστοιχα σε σύνολο 3.779 αρνητικών σχολείων) με τον μεγαλύτερο αριθμό τους γεωγραφικά να βρίσκεται στην πόλη της Ρόδου (χώρα), το Φαληράκι και την Λίνδο.

ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΟ ΝΗΣΙ ΤΗΣ ΡΟΔΟΥ 2015								
ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ 2015	ΑΦΟΡΟΥΝ					
			ΑΓΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΙΜΕΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΆΛΛΟ	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	348	2479	0	25	2313	103	33	
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ	258	919	15	169	609	104	22	
ΚΑΦΕ	18	34	1	8	17	8	0	
ΜΟΥΣΕΙΑ	5	12	0	4	2	1	5	
ΜΠΑΡ	39	93	1	14	49	15	14	
ΣΝΑΚ ΜΠΑΡ	4	11	0	2	7	1	1	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	19	49	1	11	24	4	9	
ΛΟΙΠΕΣ	31	183	1	22	46	3	111	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>722</b>	<b>3779</b>	<b>19</b>	<b>255</b>	<b>3.067</b>	<b>239</b>	<b>195</b>	

Στον τελευταίο Πίνακα δίνουμε έμφαση στα αρνητικά σχόλια ανά είδος επιχείρησης και προχωράμε σε μία μεγαλύτερη ανάλυση προσπαθώντας να δούμε και το τι αφορούν τα παράπονα ανά είδος επιχείρησης. Από τα παραπάνω νούμερα φαίνεται ξεκάθαρα ότι ο μεγαλύτερος όγκος παραπόνων αφορά την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και κυρίως στις κατηγορίες των ξενοδοχείων και των εστιατορίων.

### Συμπέρασμα έρευνας

Από τα παραπάνω προκύπτει απόλυτη ανάγκη για συντονισμένη προσπάθεια ανάπτυξης σχέσεων με τους τουρίστες αλλά και αντιμετώπιση των αρνητικών εμπειριών.

Η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, στην προσπάθεια της για επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου αλλά και αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται στα νησιά από τις τοπικές επιχειρήσεις, προχωράει στη δημιουργία μιας δομής η οποία θα βοηθήσει στην αποτροπή των αρνητικών δημόσιων σχολίων και την άμεση λύση των παραπόνων των επισκεπτών μέσω της προσπάθειας «WE CARE - SOUTH AEGEAN ISLANDS».

Τα Ξενοδοχεία ως επιχειρήσεις έχουν αναπτύξει τους εσωτερικούς μηχανισμούς αντιμετώπισης τέτοιων περιστατικών (μέσω διαδικασιών Refund, επικοινωνία με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες κτλ) ενώ αντίθετα υπάρχει ένα κενό για τις λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις και τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.

## 2. Προτεινόμενη δομή

Η δομή θα αποτελείται από ένα site - βάση δεδομένων αλλά και από την φυσική παρουσία ειδικευμένου προσωπικού σε κεντρικά σημεία του νησιού, τα οποία θα μπορέσουν να απορροφήσουν τα θετικά και αρνητικά σχόλια και τις θετικές και αρνητικές εμπειρίες των επισκεπτών μας, πριν αυτές δημοσιοποιηθούν στο διαδίκτυο.

Η ιστοσελίδα, στην αρχική της σελίδα θα περιέχει στοιχεία και σημεία επίσκεψης της περιοχής αλλά και ενημέρωση για την προσπάθεια που κάνει η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου με την δομή του «WE CARE - SOUTH AEGEAN ISLANDS» σε τουλάχιστον 6 γλώσσες.

Στην ιστοσελίδα θα μπορεί κάποιος, επώνυμα και με στοιχεία, να καταθέσει τη θετική αλλά και να καταγγείλει την αρνητική εμπειρία του σε ειδικά διαμορφωμένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο θα περιέχει τα στοιχεία της επιχείρησης - θύτη, αλλά και να την βρει σε ειδικά διαμορφωμένο χάρτη.

Το ερωτηματολόγιο θα περιλαμβάνει μια προεπιλογή από παραβάσεις, ώστε να μπορέσει να κατηγοριοποιηθεί η αίτηση, τη δυνατότητα ο τουρίστας να γράψει ή να ηχογραφήσει την εμπειρία του, καθώς και τη δυνατότητα να ανεβάσει αρχεία όπως φωτογραφικό υλικό, αποδείξεις ή ηχογραφήσεις του συμβάντος.

~ 6 ~

Η ίδια πλατφόρμα καταγγελίας θα υπάρχει σε τρία ειδικά διαμορφωμένα σημεία στις περιοχές με το μεγαλύτερο πρόβλημα, το κέντρο της Ρόδου, στην Παλιά Πόλη και στην Λίνδο, όπου θα μπορεί κάποιος να καταγγείλει αυτοπροσώπως την εμπειρία του σε ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα τον βοηθήσει να καταχωρήσει την καταγγελία του, αλλά και θα τον καθησυχάσει.

Οι καταγγελίες αυτές θα μπαίνουν στη βάση δεδομένων που θα δημιουργηθεί, όπου θα μπορεί κάποιος να βρίσκει τις καταγγελίες ανά επιχείρηση, ανά περιοχή, ανά είδος καταγγελίας και ανά ημερομηνία.

Αυτομάτως, με την εισαγωγή της καταγγελίας, θα κινούνται οι διαδικασίες για την πιθανή επίλυση της. Συγκεκριμένα, θα δημιουργηθεί μια ομάδα εκπαιδευμένων επιστημόνων, οι οποίοι θα επεξεργάζονται τις καταγγελίες και θα τις προωθεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυση τους.

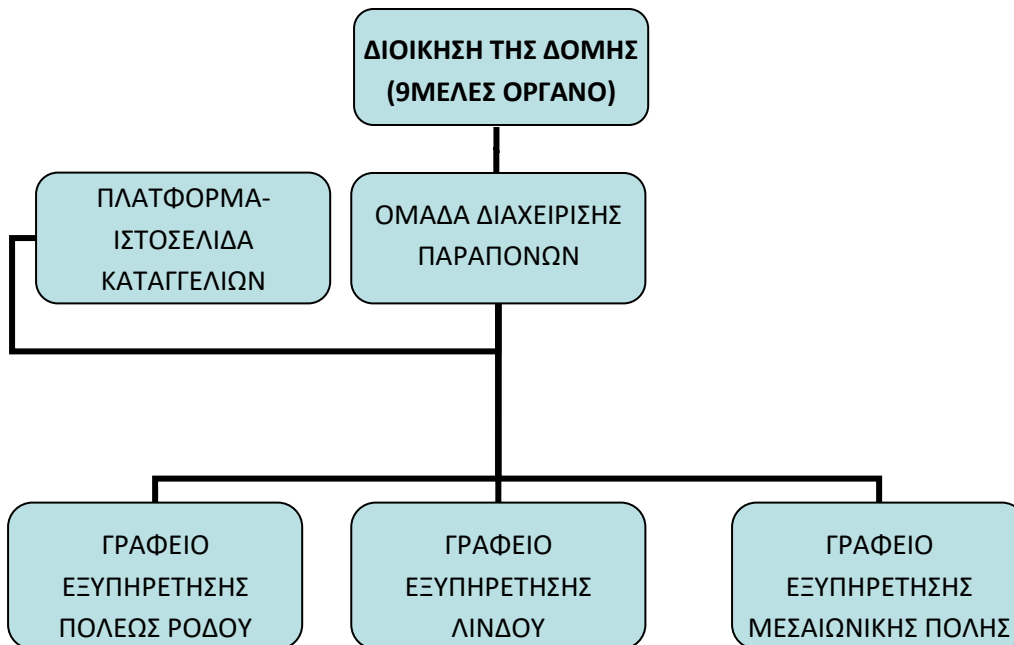
Ταυτόχρονα, θα αποστέλλεται ένα e-mail προς το θύμα ενημερώνοντας το για την υπόθεση του, ευχαριστώντας το για το ενδιαφέρον που δείχνει ώστε να κάνει την περιοχή μας ασφαλέστερη, αλλά και καθησυχάζοντας το για το ότι το ζήτημα του θα επιλυθεί.

Η βάση δεδομένων θα δίνει στοιχεία για τα είδη των παραπόνων, για το σημείο της διαδικασίας στην οποία βρίσκεται η καταγγελία, για το ποιος έχει αναλάβει την υπόθεση, καθώς και θα δίνει υπενθύμιση για την συνεχή ενημέρωση του θύματος, καθώς ο σκοπός του εγχειρήματος είναι η ικανοποίησή του και η ανεύρεση λύσης σχετικά με την καταγγελία του.

Στις δυνατότητες της ιστοσελίδας και της βάσης δεδομένων θα είναι και η επιλογή προσθήκης θετικού σχολίου και κριτικής για τα καταστήματα, ώστε να μπορούν να υπάρχουν και θετικά αρχεία στη βάση και να επιβραβεύονται οι θετικές προσπάθειες των επαγγελματιών της περιοχής.

Για την ενημέρωση των επισκεπτών για τη δομή θα υπάρξει τοποθέτηση ειδικών μηχανημάτων machine to machine στις πύλες εισόδου στο νησί (αεροδρόμιο και λιμάνι), από τις οποίες θα στέλνεται αυτόματο μήνυμα σε όλα τα τηλέφωνα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία roaming, ενημερώνοντας τους για την ιστοσελίδα και τις διευθύνσεις των γραφείων ενημέρωσης.





### Διοίκηση της Δομής

Η διοίκηση της δομής θα αποτελείται από ένα εννεαμελές όργανο αποτελούμενο από αιρετούς καθώς και υπηρεσιακούς παράγοντες με κύριο αντικείμενο τον συνολικό συντονισμό και λειτουργία της δομής. Θα απαρτίζεται από έναν εκπρόσωπο από καθέναν από τους παρακάτω φορείς :

- 1) Πρόεδρος του οργάνου θα είναι αιρετός εκπρόσωπος της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου
- 2) Αντιπρόεδρος αιρετός εκπρόσωπος από τον Δήμο Ρόδου
- 3) αιρετός εκπρόσωπος από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Δωδεκανήσου
- 4) Εκπρόσωπος της Ένωσης Ξενοδόχων Ρόδου
- 5) Εκπρόσωπος του Εμπορικού Συλλόγου Ρόδου
- 6) Εκπρόσωπος της Συλλόγου Οικογενειακών Τουριστικών Καταλυμάτων Νήσου Ρόδου
- 7) Εκπρόσωπος της Ένωσης Εστιατόρων Ρόδου
- 8) Εκπρόσωπος από την Αστυνομία Ρόδου
- 9) Ένας υπηρεσιακός εκπρόσωπος από το Τμήμα Περιβαλλοντικής Υγιεινής και Υγειονομικού Ελέγχου Δωδεκανήσου της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου.

~ 8 ~

Το παραπάνω όργανο θα συνεδριάζει:

- 1) μια φορά την βδομάδα κατά την τουριστική περίοδο που υπάρχει αυξημένος φόρτος καταγγελιών και μια φορά τον μήνα κατά την χειμερινή περίοδο.
- 2) Θα παρουσιάζονται στο όργανο τα περιστατικά που κρίνονται πιο σοβαρά από μια πρώτη αξιολόγηση της Ομάδας Διαχείρισης Παραπόνων.
- 3) το συντονιστικό όργανο θα πρέπει να αξιολογήσει τις καταγγελίες, να αποφασίσει τις περαιτέρω ενέργειες (π.χ. συστάσεις στα καταστήματα, περαιτέρω έλεγχος από τους ελεγκτικούς μηχανισμούς κτλ) και για ποιες από αυτές θα πρέπει να παραπεμφθούν στο γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυση των διαφορών μεταξύ της επιχείρησης και του επισκέπτη ή να ακολουθήσει η διαδικασία της νομικής καταγγελίας για πιο σοβαρές παραβάσεις.

### Στελέγωση

Οι εργαζόμενοι των γραφείων εξυπηρέτησης, οι οποίοι χειρίζονται τις καταγγελίες των τουριστών, πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένοι και με κατανόηση, έτσι ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν ικανοποιητικά στις αυξανόμενες προσδοκίες σχετικά με τον χειρισμό των καταγγελιών.

Με βάση μελέτη που έγινε με όνομα «HOW TO SAY SORRY: INCREASING REVISIT INTENTION THROUGH EFFECTIVE SERVICE RECOVERY IN THEME PARKS» από τα Πανεπιστήμια Southern Taiwan University και National Sun Yat-Sen University, διαπιστώθηκε ότι οι πελάτες έχουν μια θετική στάση όταν εισπράττουν δίκαιη μεταχείριση στις υπηρεσίες καταγγελιών. Ωστόσο, αν η εξυπηρέτηση πελατών είναι ανεπαρκής από το προσωπικό των καταγγελιών, ο αριθμός των αξιολογήσεων των τουριστών που δείχνει ικανοποίηση είναι πιθανό να μειωθεί. Κατά συνέπεια, πρέπει να θεσπιστούν τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας (SOP) για το προσωπικό, έτσι ώστε να μπορούν να εκτελούν τα βήματα ανάκαμψης υπηρεσίας επαρκώς, με στόχο την υπέρβαση των προσδοκιών των τουριστών.

Τα τρία ειδικά γραφεία της δομής που θα φιλοξενηθούν στα info kiosks στο κέντρο της πόλης της Ρόδου, στην Παλιά Πόλη της Ρόδου και στη Λίνδο θα λειτουργούν από τις 9 π.μ. μέχρι τις 9 μ.μ. κατά την τουριστική περίοδο (από 1<sup>η</sup> Μαΐου μέχρι και 30 Οκτωβρίου.).

Για την στελέγωση των τριών γραφείων απαιτούνται τουλάχιστον επτά διοικητικοί υπάλληλοι με απαραίτητα χαρακτηριστικά το να είναι επικοινωνιακοί, να έχουν άριστη γνώση σε τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες και πολύ καλή γνώση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών. Οι προσλήψεις θα γίνουν με βάση την κείμενη νομοθεσία προσλήψεων (Ν.4093/12 4387/16 και 4388/16).

### Διαχείριση Παραπόνων

Η διαχείριση παραπόνων θα γίνεται από μία ομάδα ειδικών συμβούλων και στελεχών διαφόρων ειδικοτήτων η οποίοι θα έχουν στην αρμοδιότητά τους:

- την άμεση διαχείριση των παραπόνων,
- την πρώτη αξιολόγηση των εισερχόμενων παραπόνων,

~ 9 ~

- την ενημέρωση της πλατφόρμας,
- την επικοινωνία με τους επιχειρηματίες και την εύρεση καλύτερης λύσης,
- την σύνταξη προτάσεων για την αναβάθμιση της υπηρεσίας,
- την κατάταξη των παραπόνων και την εισήγηση προς την επιτροπή για την λύση των προβλημάτων,
- την γραπτή επικοινωνία με τους επισκέπτες,
- την συνεργασία με τους τεχνικούς της ιστοσελίδας,
- την ευθύνη εκπαίδευσης, κατάρτισης, ενημέρωσης και την επίβλεψη των υπαλλήλων στα kiosks,
- την προώθηση της δομής – ιστοσελίδας,
- την διαχείριση των οραρίων.

Ο αριθμός των ατόμων που θα απαρτίσουν την συγκεκριμένη υπηρεσία θα εξαρτηθεί από τον όγκο των παραπόνων που θα έχουμε με την έναρξη της υπηρεσίας.

Εδώ θα πρέπει να αναφερθεί ότι θα υπάρξει μεγάλος όγκος παραπόνων από επιτήδειους επισκέπτες που σκοπό θα έχουν να κερδίσουν κάποια αποζημίωση χωρίς στην πραγματικότητα να υφίσταται πρόβλημα, συνεπώς θα πρέπει να υπάρχει μεγάλη προσοχή από τους διαχειριστές της δομής να αντιμετωπίζουν τα συγκεκριμένα παράπονα με συγκεκριμένο τρόπο.

### **3. Νομοθεσία και διαδικασίες που διέπουν το αντικείμενο**

Στο παρόν κεφάλαιο εξετάζουμε την υφιστάμενη νομοθεσία και τις διαδικασίες που διέπουν το πλαίσιο προκειμένου να καταγγείλει ένας επισκέπτης μια παράνομη ή αρνητική συμπεριφορά ενός καταστήματος ή μιας υπηρεσίας. Οι παραβάσεις ανάλογα με την φύση τους κατατάσσονται σε Ποινικές παραβάσεις, Εμπορικές παραβάσεις, Παραβάσεις σχετικές με την Προστασία του Καταναλωτή, Αγορανομικές και Υγειονομικές παραβάσεις. Παρακάτω παρουσιάζεται αναλυτικά η νομοθεσία και οι κανονισμοί που διέπουν την κάθε κατηγορία:

#### **Ποινικές παραβάσεις :**

- 1) Αισχροκέρδεια : άρθρο 405 Ποινικού Κώδικα
- 2) Διατάραξη ησυχίας : άρθρο 417 Ποινικού Κώδικα
- 3) Υπέρβαση νυκτερινής ώρας : άρθρο 418 Ποινικού Κώδικα
- 4) Απειλή : άρθρο 333 Ποινικού Κώδικα
- 5) Εξύβριση : άρθρο 361 Ποινικού Κώδικα
- 6) Παράβαση διατάξεων για την καθαριότητα : άρθρο 427 Ποινικού Κώδικα
- 7) Παράβαση διατάξεων για τα τρόφιμα : άρθρο 429 Ποινικού Κώδικα
- 8) Σωματική βλάβη : άρθρα 308 – 315 Ποινικού Κώδικα, ανάλογα με τη βαρύτητα
- 9) Άγρα πελατών : Νόμος 2160/1993, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις που επέφεραν οι νόμοι 2636/1998 και 3498/2006

~ 10 ~

Για την αντιμετώπιση των ποινικών παραβάσεων, βάσει της υφιστάμενης νομοθεσίας, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία : Το θιγόμενο πρόσωπο προβαίνει σε υποβολή έγκλησης/μήνυσης σε Αστυνομικό Τμήμα ή στην Εισαγγελία, συνήθως δε και σε δήλωση παράστασης πολιτικής αγωγής, για την επανόρθωση της ζημίας που υπέστη (απαραίτητος ο διορισμός συνηγούρου/αντικλήτου υπέρ του θιγόμενου). Η μήνυση διαβιβάζεται στον Εισαγγελέα και, αφού υποστεί έλεγχο, οδηγεί στο σχηματισμό ποινικής δικογραφίας. Η δικογραφία διαβιβάζεται στο Τμήμα Προσδιορισμού και ορίζεται για αυτήν ημερομηνία δικασίμου. Κατά την ημερομηνία του δικαστηρίου καλείται και ο θιγόμενος (είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του θιγόμενου), ως μάρτυρας ή ως πολιτικώς ενάγων. Η όλη ποινική διαδικασία διαρκεί κατά μέσο όρο τρία χρόνια.

### **Εμπορικές παραβάσεις :**

- 1) Παραβάσεις σχετικές με οργανωμένα ταξίδια : Προεδρικό Διάταγμα 339/1996 και Οδηγία 90/314
- 2) Παραβάσεις σχετικές με τη σχέση ξενοδόχων και πελατών : Άρθρο 8 Νόμου 1652/1986
- 3) Παραβάσεις από πλευράς τουριστικών γραφείων : Νόμος 393/1996
- 4) Παραβάσεις σχετικές με time sharing : Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-130/21.2.2011

Για την αντιμετώπιση των εμπορικών παραβάσεων, βάσει της υφιστάμενης κατάστασης, απαιτείται η έγερση αγωγής (απαραίτητη η μαρτυρία του θιγόμενου και ο διορισμός συνηγούρου/αντικλήτου υπέρ αυτού), η δε περάτωση της υπόθεσης εκτείνεται κατά μέσο όρο σε διάστημα πέντε ετών.

### **Παραβάσεις σχετικές με την Προστασία του Καταναλωτή**

- 1) Ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα : Άρθρο 6 Νόμου 2251/1994
- 2) Υγεία και ασφάλεια καταναλωτών : Άρθρο 7 Νόμου 2251/1994
- 3) Παραπλανητική και αθέμιτη διαφήμιση : Άρθρο 9, 9<sup>α</sup>, 9β, 9γ, 9δ, 9<sup>ε</sup>, 9στ, 9ζ, 9<sup>η</sup>, 9θ Νόμου 2251/1994

Για την αντιμετώπιση των αμέσως ανωτέρω παραβάσεων, το άρθρο 11 του Νόμου 2251/1994 προβλέπει τη διαδικασία του Φιλικού Διακανονισμού (απαραίτητη η μαρτυρία και παρουσία του θιγόμενου) και το άρθρο 13<sup>β</sup> τη διαδικασία καταγγελιών ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (απαραίτητη η τυπική καταγγελία από πλευράς του θιγόμενου). Η όλη διαδικασία του άρθρου 11 ολοκληρώνεται βάσει του νόμου σε τριάντα ημέρες, ενώ αυτή του άρθρου 13β σε «εύλογο χρονικό διάστημα», η ακριβής διάρκεια του οποίου επαφίεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

### **Αγορανομικές και υγειονομικές παραβάσεις (ενδεικτικά)**

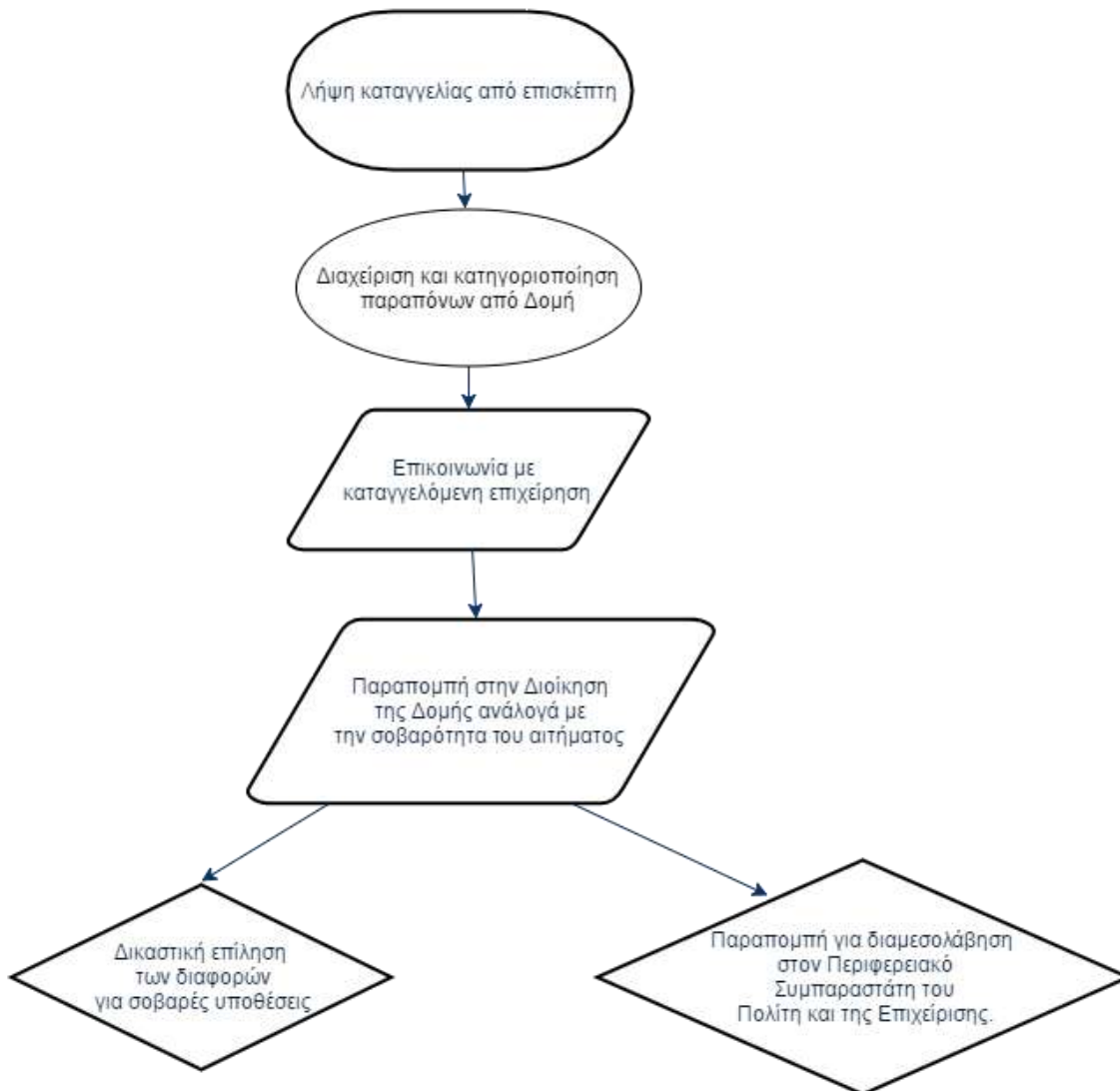
- 1) Παραβάσεις σχετικές με τους κανόνες διακίνησης & αγοράς προϊόντων και παροχής υπηρεσιών : Νόμος 4177/2013
- 2) Παραβάσεις σχετικές με τον Κώδικα Τροφίμων και Ποτών : Υπουργική Απόφαση 1100/1987
- 3) Παραβάσεις σχετικές με το Διεθνές Σύστημα Μέτρων και Σταθμών : Προεδρικό Διάταγμα 524/1978
- 4) Παραβάσεις σχετικές με τους όρους λειτουργίας καταστημάτων πωλήσεως οινοπνευματωδών ποτών και κέντρων διασκεδάσεως : Προεδρικό Διάταγμα 180/1979

~ 11 ~

Για την αντιμετώπιση των ως άνω παραβάσεων, βάσει του υφιστάμενου πλαισίου, απαιτείται προσφυγή στην εκάστοτε αρμόδια διοικητική αρχή και σε περίπτωση που αυτή δεν ανταποκριθεί στα εκάστοτε αρμόδια δικαστήρια (απαραίτητος ο διορισμός συνηγόρου/αντικλήτου υπέρ του θιγόμενου).



**Διαδικασίες επίλυσης διαφορών από την νέα δομή.**



Δομή που θα δημιουργηθεί ακολουθεί τις εξής διαδικασίες για την επίλυση των καταγγελιών:

Στην πρώτη φάση αμέσως μετά την λήψη της καταγγελίας από τον επισκέπτη είτε μέσω της ιστοσελίδας που θα δημιουργηθεί είτε μέσω των contact points θα αποστέλλεται μήνυμα στον καταγγέλλοντα όπου θα του ζητάμε συγνώμη για την αρνητική αυτή εμπειρία και θα τον ενημερώνουμε ότι η δομή έχει επιληφθεί του προβλήματος.

Ακολουθεί κατηγοριοποίηση παραπόνων από την Δομή με βάση την σοβαρότητά τους και την φύση του προβλήματος προκειμένου να αποφασισθούν τα επόμενα βήματα και αν η καταγγελία είναι αρκετά σοβαρή ώστε να παραπεμφθεί προς συζήτηση στην διοίκηση της δομής.

Αμέσως μετά τα στελέχη της διαχείρισης παραπόνων θα επικοινωνούν με τον υπεύθυνο του καταστήματος/υπηρεσίας για το οποίο έχει γίνει η καταγγελία ενημερώνοντας τον για αυτήν και ζητώντας του να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να επιλυθεί το πρόβλημα.

Εφόσον δεν υπάρχει ανταπόκριση για την επίλυση του προβλήματος και αναλόγως με την σοβαρότητα του προβλήματος το θέμα θα έρχεται προς συζήτηση στην διοίκηση της δομής, η οποία θα συνεδριάζει και θα αποφαινεται για την περαιτέρω εξέλιξη της καταγγελίας και το αν θα κινηθεί νομικά εναντίον του καταστηματούχου- παραβάτη η αν θα παραπέμψει το θέμα προς διαμεσολάβηση στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης.

#### **4. Προτεινόμενος εξοπλισμός και ανάλυση προδιαγραφών**

Στο παρόν κεφάλαιο προτείνεται ο απαραίτητος εξοπλισμός για την συνολική λειτουργία της δομής και γίνεται αναλυτική περιγραφή των τεχνικών προδιαγραφών την ηλεκτρονικής πλατφόρμας καθώς και του απαραίτητου software για την λειτουργία της και την υποστήριξη του back office:

##### **Τεχνικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής πλατφόρμας**

- Υποστήριξη έως 3.000 χρηστών – επισκεπτών της ιστοσελίδας ταυτόχρονα.
- Εξυπηρέτηση 300 agents σε πλήρη ανάπτυξη
- Παροχή δυνατότητας αντιγράφων ασφαλείας του site
- Διαφύλαξη ασφάλειας δεδομένων
- Το site είναι διαδραστικό – responsive (συμβατό με διάφορες συσκευές, κινητά, tablets, browsers και λειτουργικό)
- Το site είναι πολύγλωσσο υποστηρίζοντας 6 ξένες γλώσσες (Αγγλικά, Ελληνικά, Γερμανικά, Ιταλικά, Σουηδικά, Γαλλικά)
- Ενημέρωση επισκεπτών για υπηρεσία (κεραίες κινητής, wifi hotspots ...)
- Διατήρηση αρχείου/Αντίγραφα ασφαλείας
- Παροχή δυνατότητας σύνδεσης με GPS συσκευής με παράλληλη παροχή ενημερώσεων για άμεση βοήθεια/υποστήριξη.
- Στην ιστοσελίδα υπάρχει δυνατότητα βαθμολόγησης (ratings της υπηρεσίας, αρνητικά και θετικά από καταστήματα και συμπλήρωση ερωτηματολογίου)
- Παράπονα και για Δημόσιες – Δημοτικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες. Για υποδομές του Νησιού
- Γενικό Rating για την παραμονή τους όταν τείνουν να βγουν εκτός εμβέλειας της κεραίας ή εάν χρησιμοποιούνται hotspots(**Captive portal**) στις πύλες αναχωρήσεων αεροδρομίου και κρουαζιερόπλοιων. Αξιολόγηση γενικής εικόνας νησιού
- Υποστήριξη μελλοντικής Τουριστικής-Εμπορικής χρήσης του μέσου.
- Υποστήριξη Θεσμού στυλ «Τουριστικά βραβεία Ρόδου»

~ 14 ~

## Site / Software Construction

### Ανάλυση προδιαγραφών προγράμματος

- Ανάλυση στατιστικών στοιχείων προηγούμενων ετών
- Κατηγοριοποίηση βάσει σπουδαιότητας παραπόνων
- Ενημέρωση του επισκέπτη για τους πιθανούς τρόπους επίλυσης των διαφορών
- Ενημέρωση του επισκέπτη για τον χρόνο που απαιτείται για την επίλυση του προβλήματος
- Ανάλυση αποτελεσμάτων trip advisor και άλλων μέσων για Ρόδο (Υπάρχουν παράπονα που ΔΕΝ έχουν καταγραφεί επισήμως στις αρμόδιες αρχές αλλά είναι καταγεγραμμένα σε ιστοσελίδες)
- Παρουσίαση αναλυτικών στατιστικών με τις Εθνικότητες των επισκεπτών

### Διαδικασίες υποβολής παραπόνων

- Οδηγίες χρήσης φόρμας με τα βήματα που απαιτούνται και προδιαγραφές (Πολυεπίπεδη ιεραρχία παραπόνων/ Agents, Supervisors, General Manager)
- Κατηγοριοποίηση παραπόνων, χωρίς πολλές δυνατότητες για ελεύθερη περιγραφή (διαφορετικό είδος φόρμας για κάθε είδος παραπόνου)
- Προώθηση – διαφήμιση της ευκολίας χρήσης της εφαρμογής ώστε να ελκύει τον τουρίστα ώστε να τον ενθαρρύνουμε να την χρησιμοποιήσει.
- Άνοιγμα καρτέλας με αριθμό παρακολούθησης «tracking» της πορείας κάθε παραπόνου, δυνατότητα ανοίγματος πολλαπλών θεμάτων σε κάθε λογαριασμό χρήστη (Σε περίπτωση που κάποιος χρήστης έχει υποβάλλει πολλά παράπονα, να παρέχεται δυνατότητα «Εγγραφής Χρήστη» στην καρτέλα του οποίου θα συνδέονται όλα τα παράπονα ώστε να έχει συνολική εικόνα)
- Αυτόματη ανάθεση παραπόνων στα διαθέσιμα στελέχη της ομάδας διαχείρισης παραπόνων (τυχαία, χωροταξικά, ανά είδος παραπόνου)
- Αποστολή email επιβεβαίωσης λήψης παραπόνου στους χρήστες. Ενημέρωση για το ποιος agent έχει αναλάβει το παράπονό του, τότε πρέπει να αναμένει νεότερη επικοινωνία (πχ 10 ημέρες) και πιθανός χρόνος επίλυσης. Κάποιο είδος μπάρας προόδου που θα δείχνει σε πιο στάδιο βρίσκεται η καταγγελία ( όπως παραλαβή, επικοινωνία με υπάιτιο, επικοινωνία με αρχές, Επίλυση κ.α.)
- Περιοδική ενημέρωση χρηστών (αυτόματοματοποιημένη ή μη ανάλογα με το είδος του παραπόνου) για την πορεία του παραπόνου είτε ανά συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα (π.χ. 10ήμερο) είτεκάθε φορά που ολοκληρώνεται κάποιο στάδιο.
- Τελική αναφορά του χρήστη με την διευθέτηση κάθε παραπόνου. Εφόσον χρειάζεται παραπομπή σε επόμενο επίπεδο υποστήριξης ή πρόταση νομικής κάλυψης.
- Αξιολόγηση υπηρεσίας από χρήστη
- Υποδομή για μελλοντική Online σύνδεση με κάποια ηλεκτρονική εφαρμογή

### Back Office / Reporting

- Δημιουργία διαφορετικών φορμών παραπόνων αναλόγως με την κατηγορία και το είδος της καταγγελίας.
- Δημιουργία διαδικασίας επίλυσης για κάθε είδος παραπόνου, καθορισμός οροσήμων στη διαδικασία επίλυσης (αναζήτηση, παραλαβή, επικοινωνία, ... Επίλυση, ενημέρωση χρήστη, feedback)
- Κατηγοριοποίηση ανά περιοχή, ειδικότητα ή οποιοδήποτε άλλο κριτήριο κρίνεται σημαντικό
- Παραλαβή παραπόνου.
- Ανάθεση σε μέλος της ομάδας διαχείρισης παραπόνων βάσει κριτηρίων που έχουν οριστεί.
- Ενημέρωση του αντίστοιχου μέλους της ομάδας με email ή μήνυμα.
- Θα υπάρχουν διαθέσιμα στελέχη 12 ώρες την ημέρα (9:00 με 21:00)
- Άνοιγμα καρτέλας επιχείρησης. Σε αυτή την καρτέλα θα καταχωρούνται τα παράπονα όλων των χρηστών για την επιχείρηση ώστε να υπάρχει συσχέτιση.
- Εξαγωγή αναφορών - reports (ημερήσιο αυτοματοποιημένο ή/και ανάλογα με την ζήτηση) στους supervisors για συγκεκριμένη ημερομηνία ή εύρος ημερομηνιών σε:
  - Αριθμός παραπόνων που καταχωρήθηκαν από χρήστες
  - Αριθμός παραπόνων που ανατέθηκαν σε κάθε μέλος - στέλεχος της ομάδα διαχείρισης
  - Αριθμός παραπόνων που επιλύθηκαν συνολικά ή/και ανά στέλεχος.
  - Βαθμός ολοκλήρωσης επίλυσης εκκρεμών παραπόνων συνολικά ή/και ανά στέλεχος.
- Δημιουργία αλγορίθμου που θα αποτρέπει την ανάθεση νέων υποθέσεων σε στελέχη που έχουν μεγάλο όγκο ανολοκλήρωτων υποθέσεων.
- Αξιολόγηση χρήστη από το μέλος της ομάδας διαχείρισης (για εσωτερική χρήση)
- Υποδομή για μελλοντική Online σύνδεση με κάποια ηλεκτρονική εφαρμογή

### Απαραίτητος εξοπλισμός για την λειτουργία των info kiosks

Για την ορθή λειτουργία των τριών γραφείων εξυπηρέτησης παραπόνων των επισκεπτών προκειμένου να μπορέσουν να λειτουργήσουν θα χρειαστούν τον ακόλουθο εξοπλισμό:

- 3 γραφεία
- 3 καρέκλες γραφείου
- 6 καρέκλες επισκεπτών
- 3 modem/routers για σύνδεση στο διαδίκτυο
- 3 πλήρεις μονάδες Ηλεκτρονικών υπολογιστών (Κεντρική μονάδα, Οθόνη, Πληκτρολόγιο, mouse)
- 3 έγχρωμοι εκτυπωτές laser
- 3 φωτοτυπικά
- 3 συσκευές τηλεφώνου
- 3 συσκευές φάξ

~ 16 ~

## **5. Χωροθέτηση των δομών**

Οι θεωρίες για τη χωροθέτηση των οικονομικών δραστηριοτήτων επιτρέπουν την καλύτερη αντίληψη της κοινωνικοοικονομικής πραγματικότητας, την κατανόηση και την πρόβλεψη των χωροταξικών σχέσεων και των αλληλεξαρτήσεων οι οποίες καθορίζουν την εγκατάσταση των οικονομικών δραστηριοτήτων στο χώρο και, συνεπώς, την κοινωνική και την οικονομική ανάπτυξη των διαφόρων περιοχών.

Η έννοια της χωροθέτησης εγκαταστάσεων αφορά την επιλογή της βέλτιστης τοποθεσίας για την εγκατάσταση μιας λειτουργικής μονάδας μέσω κάποιων κριτηρίων, τα οποία ορίζονται ανάλογα με το είδος της μονάδας αυτής και τις ανάγκες της. Η επιλογή της καταλληλότερης τοποθεσίας γίνεται μέσα από ένα εύρος εναλλακτικών τοποθεσιών για εγκατάσταση.

Η ανάλυση χωροθέτησης είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς οι αποφάσεις της, επηρεάζουν σημαντικά την ικανότητα μιας επιχείρησης να συναγωνιστεί στην αγορά. Από την άλλη μεριά, στον δημόσιο τομέα οι αποφάσεις αυτές επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα με την οποία προσφέρονται οι δημόσιες υπηρεσίες και την ικανότητα προσέλκυσης τόσο των νοικοκυριών όσο και άλλων οικονομικών δραστηριοτήτων.

Η επιλογή της τοποθεσίας εγκατάστασης αποτελεί μια πολύ σημαντική απόφαση. Η θέση είναι το στοιχείο που μπορεί να ευνοήσει ή να καταστρέψει μια προσπάθεια, αφού μπορεί να επηρεάσει τον αριθμό των επισκεπτών, την πρόσβαση στην αγορά, το κόστος, το εργατικό δυναμικό, και κάθε άλλη σχεδόν δραστηριότητα.

Επομένως, ο σωστός καθορισμός των άριστων θέσεων για κάθε νέο κέντρο παροχής υπηρεσιών μπορεί να έχει σημαντικές συνέπειες για την παρεχόμενη υπηρεσία. Για παράδειγμα, η σωστή χωροθέτηση μιας μονάδας μπορεί να τη φέρει πιο κοντά στους πελάτες, να αυξήσει τη ζήτηση των προϊόντων που προσφέρει, να αυξήσει την πελατειακή της βάση αλλά και την ικανοποίηση των πελατών λόγω της καλύτερης εξυπηρέτησης, να μειώσει το κόστος λειτουργίας και εγκατάστασης, να μειώσει τη φορολογία και να επιτύχει οικονομίες κλίμακας.

Επίσης, η επιλογή του χώρου είναι μία απόφαση που δεν αλλάζει εύκολα. Από τη στιγμή που θα επενδύσει κάποιος σ' ένα οικόπεδο, σε ένα κτίριο, σε εξοπλισμό ή σε μηχανήματα, έπειτα είναι πολύ χρονοβόρο και κοστοβόρο να μετακομίσει. Συνεπώς η επιλογή του χώρου εγκατάστασης είναι μια απόφαση που πρέπει να λαμβάνεται με προσοχή, μετά από εξέταση αρκετών παραγόντων.



## **Κριτήρια Επιλογής Τύπου Εγκατάστασης**

Η επιλογή του τύπου εγκατάστασης μιας δραστηριότητας παροχής υπηρεσιών γίνεται βάσει κάποιων κριτηρίων που διαφέρουν από μονάδα σε μονάδα. Κάποια κριτήρια που χρησιμοποιούν οι μονάδες για χωροθέτηση είναι τα παρακάτω:

- ✚ Το κόστος της επένδυσης: αφορά την ίδρυση της νέας μονάδας και εγκατάστασής της, το κόστος οικοδόμησης, το κόστος αγοράς του απαιτούμενου εξοπλισμού, την αγορά οικοπέδου, τα έργα υποδομής κ.τ.λ.
- ✚ Το κόστος λειτουργίας: αφορά το κόστος από την συνήθη λειτουργία της μονάδας, όπως το κόστος του ενοικίου, παροχές ΟΤΕ, ΔΕΗ και νερό, συντήρηση εγκαταστάσεων, αμοιβές προσωπικού κ.τ.λ.
- ✚ Κοινωνικά θέματα: οι κοινωνικοί θεσμοί της περιοχής, το εργατικό δυναμικό της κάθε περιοχής (π.χ. μόρφωση, εμπειρία, εξειδίκευση, διαθεσιμότητα).
- ✚ Η τοποθεσία της: Η τοποθεσία των σημείων εξυπηρέτησης ειδικά όταν αναφερόμαστε σε σημεία που οι επισκέπτες έρχονται για να καταθέσουν τα παράπονά τους πρέπει να βρίσκονται σε σημεία εύκολα προσβάσιμα με τις υπάρχουσες συγκοινωνίες, κοντά στην πηγή του προβλήματος και εύκολα αναγνωρίσιμα από τους επισκέπτες.
- ✚ Τα λειτουργικά ζητήματα της νέας μονάδας:
  - ✓ Εξοπλισμός, διακόσμηση
  - ✓ Μέγεθος
  - ✓ Απαιτούμενο εργατικό δυναμικό (εξειδικευμένο ή μη)
  - ✓ Συντήρηση εγκαταστάσεων
  - ✓ Διάρκεια ζωής της μονάδας
  - ✓ Πολιτική, κανόνες και στόχοι
  - ✓ Χρόνοι αναμονής
- ✚ Η δυνατότητα πρόσβασης: αφορά την εύκολη και χωρίς κόπο πρόσβαση από τους επισκέπτες. Μέσα μαζικής μεταφοράς, διάδρομοι, είσοδοι και έξοδοι, χρόνος μετακίνησης των επισκεπτών από το ξενοδοχείο τους ή το κατάστημα στο οποίο βρίσκονται στα γραφεία, τρόπος μεταφοράς των πελατών (ποιο μεταφορικό μέσο χρησιμοποιούν), οδικό δίκτυο.
- ✚ Το γενικότερο πληθυσμιακό και οικονομικό δυναμικό της περιφέρειας :
  - ✓ Χωροθέτηση, λειτουργία και οργάνωση Βιομηχανικών Περιοχών (ΒΙ.ΠΕ.)
  - ✓ Κρατική πολιτική με τη θεσμοθέτηση επενδυτικών κινήτρων
  - ✓ Ανάπτυξη βασικών υποδομών (όπως αεροδρόμια, λιμάνια κ.τ.λ.)
  - ✓ Τη θέση του αστικού κέντρου, πρωτεύουσας του νομού στη διοικητική ιεραρχία της χώρας
  - ✓ Τα πληθυσμιακά χαρακτηριστικά της περιφέρειας
  - ✓ Τα χαρακτηριστικά του φυσικού της περιβάλλοντος και τους φυσικούς της πόρους

- ✓ Την οικονομική της ευημερία και τη σχετική της θέση στον οικονομικό χάρτη της χώρας.
- ✓ Το παραγωγικό της δυναμικό

### **Κριτήρια που επιλέχθηκαν για την Χωροθέτηση των δύο σημείων αναφοράς παραπόνων**

Η αναζήτηση της κατάλληλης γεωγραφικής περιοχής για την εγκατάσταση των γραφείων θα πρέπει να εστιάζεται σε ορισμένες βασικές απαιτήσεις (κριτήρια), ο καθορισμός των οποίων θα συμβάλει στον εντοπισμό των πιθανών τοποθεσιών και θα επιτρέψει την αποτελεσματική αξιολόγηση των αποδεκτών περιοχών για την επιλογή της πιο συμφέρουσας λύσης. Μέσα σε αυτά έχουν τεθεί υπό εξέταση τα παρακάτω κριτήρια ως προς την τοποθεσία εγκατάστασης (χωρίς ιεράρχηση της σπουδαιότητας):

1. Προσιτό Κόστος εγκατάστασης
2. Διαθεσιμότητα Μεταφορικών Διευκολύνσεων (οδικών, ακτοπλοϊκών κλπ)
3. Διαθεσιμότητα Ηλεκτρικής Ενέργειας
4. Διαθεσιμότητα Τηλεπικοινωνιακών Διευκολύνσεων
5. Διαθεσιμότητα κατάλληλων συνθηκών Ύδρευσης
6. Εύκολη πρόσβαση από την τοπική αγορά
7. Διαθεσιμότητα εργατικού δυναμικού και εποπτικού προσωπικού
8. Σύνδεση με το τοπικό, εθνικό οδικό δίκτυο της Ρόδου.

### **Προσδιορισμός τοποθεσίας χωροθέτησης κτιριακών εγκαταστάσεων των σημείων καταγραφής παραπόνων επισκεπτών**

Μετά από έρευνα που πραγματοποιήθηκε για τον προσδιορισμό των δυνατών θέσεων χωροθέτησης των δύο σημείων επικοινωνίας για παράπονα των επισκεπτών, με βάση τα ανωτέρω κριτήρια, επιλέχθηκε το πρώτο γραφείο να στεγασθεί στο tourist information kiosk που βρίσκεται στο κέντρο της πόλης της Ρόδου στην οδό Παπάγου. Το κτήριο είναι ιδιοκτησίας του Δήμου Ρόδου και αυτή την στιγμή λειτουργεί ως σημείο ενημέρωσης των Τουριστών για τα αξιοθέατα και τα σημαντικά σημεία της πόλης που θα μπορούσαν να επισκεφθούν, το δεύτερο γραφείο επιλέχθηκε να φιλοξενηθεί στο information kiosk στην Πλατεία της Λίνδου. Κτήριο ιδιοκτησίας του Δήμου Ρόδου που αυτή την περίοδο έχει παραχωρηθεί και το διαχειρίζεται ο Πολιτιστικός Σύλλογος Λίνδου

1. Το κτήριο που στεγάζεται το Tourist Information Kiosk, αποτελεί ακίνητο κυριότητας του Δήμου Ρόδου. Ως εκ τούτου ικανοποιείται στο μέγιστο βαθμό το πρώτο κριτήριο εφόσον ο Δήμος Ρόδου θα παραχωρήσει έναν χώρο για την εγκατάσταση του γραφείου εντός του Tourist Information Kiosk οπότε το κόστος ενοικίασης του κτιρίου θα είναι μηδενικό, το ίδιο ισχύει και για το information kiosk στην Λίνδο καθώς θα παραχωρηθεί χώρος για την τοποθέτηση γραφείου μετά την σύμφωνη γνώμη του Δήμου Ρόδου και του Πολιτιστικού Συλλόγου Λίνδου, το τρίτο information kiosk βρίσκεται στην πλατεία

~ 19 ~

μουσείου της Μεσαιωνικής πόλης της ρόδου, είναι επίσης ιδιοκτησίας του Δήμου Ρόδου και ήδη λειτουργεί ως γραφείο ενημέρωσης των επισκεπτών.

2. Όσον αφορά τη γεωγραφική θέση των τριών γραφείων, το πρώτο βρίσκεται σε κομβικό συγκοινωνιακό σημείο επί της οδού Παπάγου δίπλα από το «Ήχος και Φώς», μέσα στο αστικό κέντρο και την κεντρική αγορά της πόλης, πολύ κοντά στο Λιμάνι του νησιού. Το δεύτερο γραφείο βρίσκεται στην κεντρική πλατεία της Λίνδου, του πιο τουριστικού σημείου του Νησιού, το τρίτο γραφείο βρίσκεται κοντά στην πλατεία μουσείου της Μεσαιωνικής πόλης, είναι ευδιάκριτο και εύκολο προσβάσιμο και βρίσκεται στην καρδιά της τουριστικής δραστηριότητας της πόλης. Οι τοποθεσίες έχουν επιλεγεί στρατηγικά ούτως ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμες από τους τουρίστες-επισκέπτες στις δύο περιοχές με την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα, την πόλη της Ρόδου και την αρχαία πόλη της Λίνδου. Παράλληλα στην έρευνα που υλοποιήσαμε χρησιμοποιώντας τις αρνητικές κρητικές της ιστοσελίδας tripadvisor στις δύο αυτές περιοχές του νησιού παρουσιάζονται τα περισσότερα αρνητικά περιστατικά.
3. Τα κριτήρια 3 έως 5 που αφορούν την διαθεσιμότητα Ηλεκτρικής Ενέργειας, Τηλεπικοινωνιακών Διευκολύνσεων και κατάλληλων συνθηκών Ύδρευσης ικανοποιούνται στο έπακρο, διότι υφίστανται ήδη καθώς τα information kiosks ήδη λειτουργούν και έχουν τις παραπάνω παροχές.
4. Το κριτήριο της εύκολης πρόσβασης από την τοπική αγορά ικανοποιείται στη συγκεκριμένη γεωγραφική θέση και αυτό γιατί η μεγαλύτερη αγορά του νησιού αποτελεί το αστικό κέντρο της Ρόδου στο κέντρο του οποίου βρίσκεται το πρώτο γραφείο εξυπηρέτησης, αντίστοιχα το γραφείο της Λίνδου βρίσκεται μέσα στην αγορά της και πολύ κοντά στην ακρόπολη της Λίνδου που αποτελεί τον αρχαιολογικό χώρο με την υψηλότερη επισκεψιμότητα πανελλαδικά μετά την ακρόπολη της Αθήνας, το τρίτο γραφείο βρίσκεται σε ένα από τα πιο κομβικά σημεία της μεσαιωνική πόλης, την πλατεία μουσείου.
5. Σημαντικό κριτήριο για την επιλογή θέσεως κρίνεται και η δυνατότητα εύκολης εξεύρεσης προσωπικού. Το αστικό κέντρο της πόλης της Ρόδου είναι και η μεγαλύτερη πληθυσμιακά πόλη της Ρόδου και όπως προαναφέρθηκε ανωτέρω το ένα γραφείο βρίσκεται στο κέντρο της και δίπλα στον κεντρικό σταθμό ΚΤΕΛ, γεγονός που καθιστά την πρόσβαση εύκολη και για το προσωπικό του. Αντίστοιχα ο Δήμος Λίνδου αποτελεί τον σημαντικότερο κόμβο στην Νότια Ρόδο, εύκολα προσβάσιμο οδικώς.
6. Η ανάλυση των κριτηρίων που τέθηκαν οδηγούν στην επιλογή της συγκεκριμένων θέσεων στην οποία στεγάζονται ήδη info kiosks, καθότι η περιοχές αυτές πληρούν σε ικανοποιητικό βαθμό τα κριτήρια επιλογής. Η διαθεσιμότητα των κτηρίων χωρίς κόστος, η εύκολη πρόσβαση από τις κεντρικές αγορές της Ρόδου, η κοντινή απόσταση από τους σταθμούς λεωφορείων και ΚΤΕΛ, η διαθεσιμότητα εργατικού δυναμικού σε μικρή χιλιομετρική απόσταση, η κοντινή απόσταση τόσο από τον αερολιμένα Διαγόρας όσο και

από το λιμάνι της Ρόδου, δικαιολογούν την επιλεγμένη θέση εγκατάστασης και λειτουργίας των γραφείων.

Στην προσπάθεια καλύτερης παρουσίασης της επιλογής των θέσεων χωροθέτησης, χρησιμοποιείται η μέθοδος της Ανάλυσης Πλεονεκτημάτων - Μειονεκτημάτων, Ευκαιριών και Απειλών (SWOT ANALYSIS), η οποία παρατίθεται στον παρακάτω πίνακα.

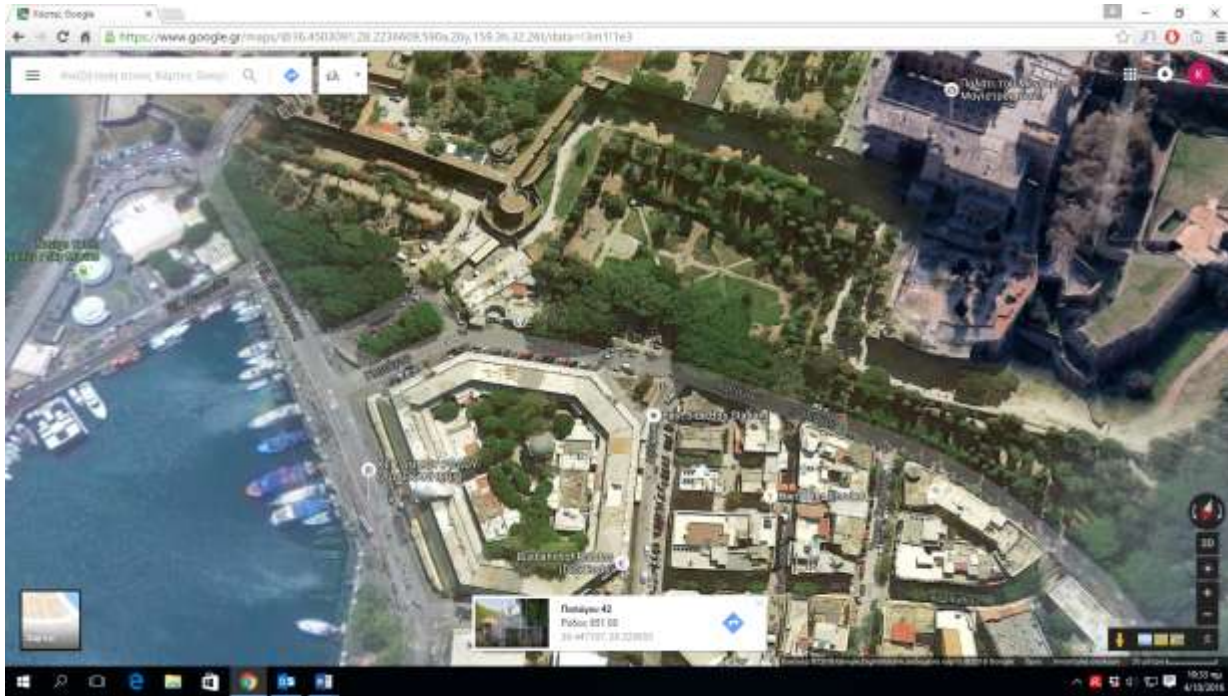
### SWOT Analysis

Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Μηδενικό κόστος Οικοπέδου.</li> <li>- Κομβικές θέσεις με μικρές αποστάσεις μετακίνησης στο εσωτερικό του νησιού και κοντά σε σταθμούς μέσω μαζικής μεταφοράς.</li> <li>- Ύπαρξη υποδομών Ενέργειας &amp; Ύδρευσης.</li> <li>- Ευνοϊκό φυσικό περιβάλλον για εναλλακτικές ενεργειακές πηγές.</li> <li>- Χωροθέτηση σε κεντρικές θέσεις δίπλα στις κεντρικές αγορές και τα σημαντικότερα αξιοθέατα του νησιού.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Απόσταση μεταξύ των δύο γραφείων εξυπηρέτησης. Δεν υπάρχει δυνατότητα να καλυφθούν άμεσα οι μικρότερες αγορές που βρίσκονται στα υπόλοιπα χωριά του Νησιού.</li> <li>- Στην αρχή αυτής της προσπάθειας υπάρχει δυνατότητα μόνο για δύο γραφεία εξυπηρέτησης.</li> </ul>
Ευκαιρίες	Απειλές
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εύκολη Πρόσβαση από την αγορά Προϊόντων και υπηρεσιών.</li> <li>- Διαθεσιμότητα εργατικού &amp; εποπτικού προσωπικού.</li> <li>- Δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και σε άλλα σημεία στο νησί.</li> <li>- Οι φορείς θα έχουν την δυνατότητα μέσω των παραπόνων να εντοπίσουν τις εστίες των προβλημάτων και να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα για τον περιορισμό τους.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Τα γραφεία δεν είναι ιδιοκτησίας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, ανήκουν και τα δύο στον Δήμο Ρόδου.</li> <li>- Τα γραφεία παραπόνων θα συστεγάζονται με άλλα γραφεία, αυτό δημιουργεί προβλήματα του περιορισμένου χώρου αλλά και την συνύπαρξη υπαλλήλων από διαφορετικές υπηρεσίες.</li> </ul>

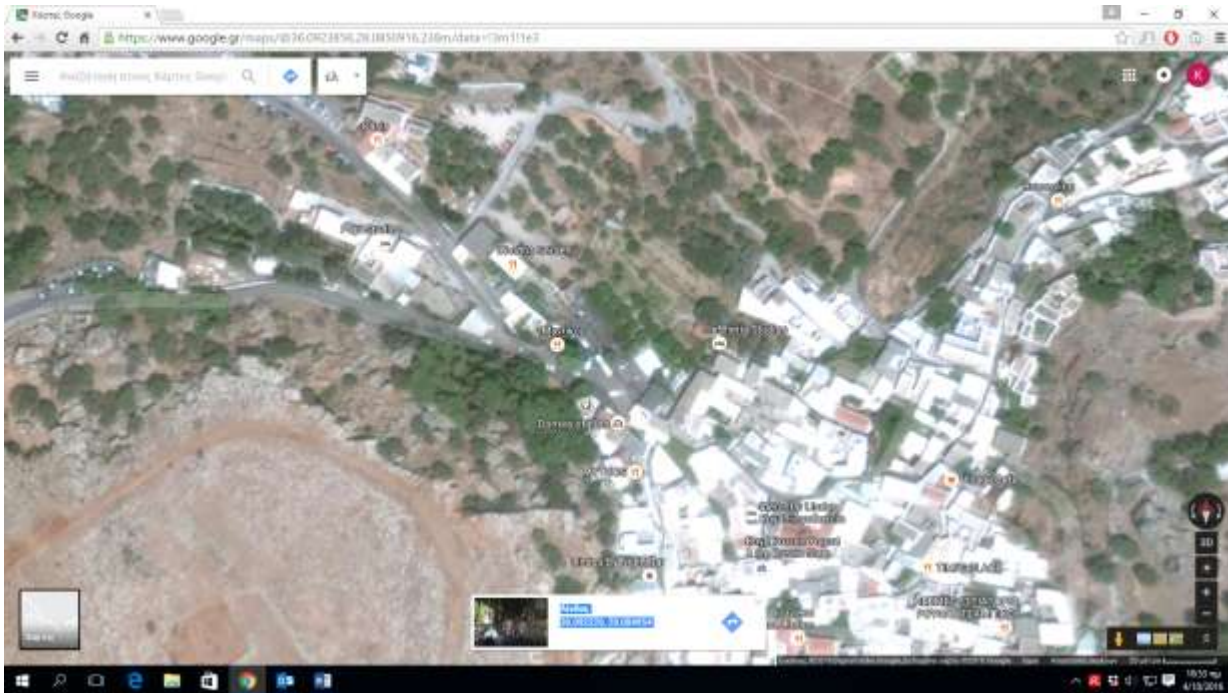
~ 21 ~



### Χάρτης επιλεγμένης θέσης χωροθέτησης στην Πόλη της Ρόδου



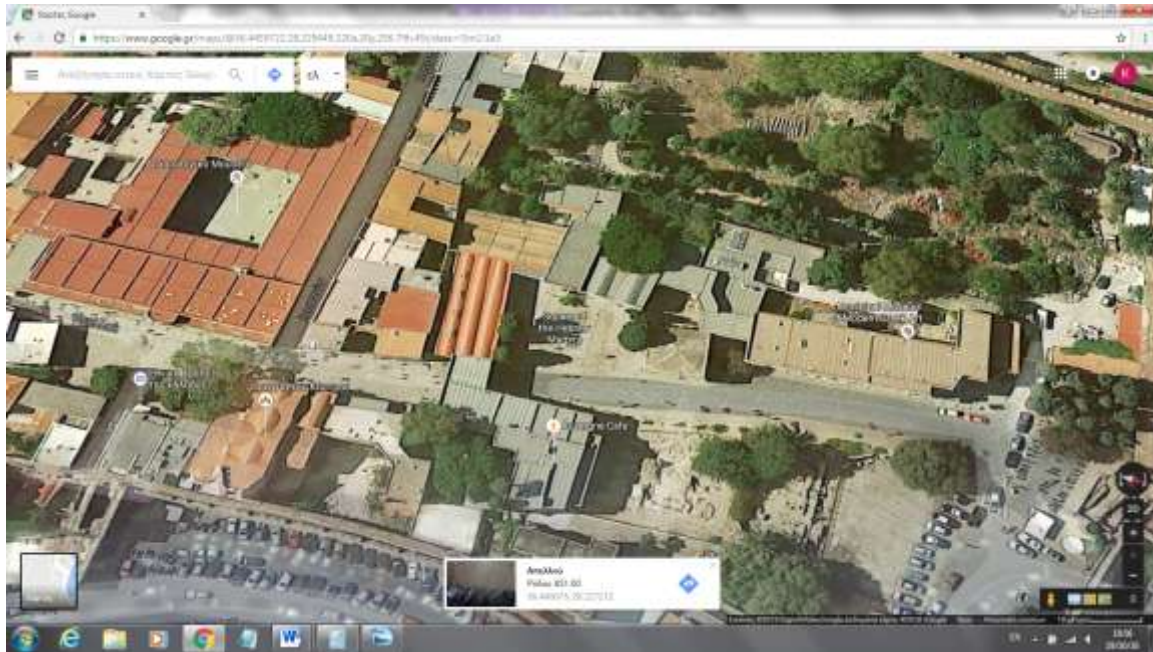
### Χάρτης επιλεγμένης θέσης χωροθέτησης στην Λίνδο



~ 22 ~



## Χάρτης επιλεγμένης θέσης χωροθέτησης στην Μεσαιωνική Πόλη της Ρόδου



~ 23 ~

## 6. Ανάλυση κόστους δημιουργίας και λειτουργίας της δομής

Το κόστος δημιουργίας και λειτουργίας της δομής με βάση και την αναλυτική παρουσίαση του εξοπλισμού και των προδιαγραφών (κεφάλαιο 5) χωρίζεται σε δύο κατηγορίες. **Το κόστος παγίων** και **το λειτουργικό κόστος**. Η κοστολόγηση των δύο κατηγοριών παρουσιάζεται αναλυτικά στους παρακάτω πίνακες:

ΑΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΓΙΩΝ	ΠΟΣΟ
1	Εξοπλισμός ηλεκτρονικής πλατφόρμας (Hosting, Domain, Local backup Server, Cloud backup, Hosting Bandwith)	9.000,00
2	3 γραφεία	600,00
3	3 πολυμηχανήματα	360,00
4	3 καρέκλες γραφείου	300,00
5	6 καρέκλες επισκεπτών	480,00
6	3 συσκευές τηλεφώνου	150,00
7	3 πλήρεις μονάδες Η/Υ (dual core, 19,5 ιντσών οθόνη, windows 10)	1.800,00
8	3 routers adsl	240,00
9	Δημιουργία ιστοσελίδας	20.000,00
10	Δημιουργία εσωτερικού CRM	20.000,00
11	Κόστος αγοράς μηχανήματος Machine to Machine	14.000
	<b>Σύνολο</b>	<b>66.930,00</b>

Ανάλυση κατηγορίας παγίων:

- 1) Το κόστος Εξοπλισμού ηλεκτρονικής πλατφόρμας συμπεριλαμβάνει το κόστος Hosting, Domain, Local backup Server, Cloud backup, Hosting Bandwith
- 2) Το κόστος αφορά την αγορά τριών μονάδων κεντρικών Η/Υ (επεξεργαστής dual core, 4 GB μνήμη RAM, 500 GB σκληρός δίσκος HDD, οθόνη 19,5 ιντσών, πληκτρολόγιο, ποντίκι)
- 3) Αφορά την αγορά τρία router d-link adsl για σύνδεση στο διαδίκτυο.
- 4) Το κόστος δημιουργίας ιστοσελίδας περιλαμβάνει το συνολικό κόστος για την παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται αναλυτικά στο κεφάλαιο 5, υποκεφάλαιο site/software construction, Ανάλυση και Διαδικασίες υποβολής παραπόνων

~ 24 ~

5) Το κόστος δημιουργίας εσωτερικού CRM συνολικό κόστος για τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως περιγράφονται αναλυτικά στο κεφάλαιο 5, υποκεφάλαιο Back Office / Reporting

6) Το κόστος αγοράς μηχανήματος Machine to Machine αφορά την αγορά ειδικού εξοπλισμού που θα τοποθετηθεί στον Διεθνή Αεροδρόμιο της Ρόδου για την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων προς τους επιβάτες/επισκέπτες από το εξωτερικό.

ΑΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ	ΠΟΣΟ
1	Ομάδα διαχείρισης παραπόνων	70.000,00
2	Εκπαίδευση -Τεχνική Υποστήριξη	6.000,00
3	Operational Support	6.000,00
4	Στελέχωση των γραφείων εξυπηρέτησης επισκεπτών (7 άτομα full time) κόστος ανά άτομο ανά μήνα 1.265,49 € για 6 μήνες εργασίας	53.150,58
5	Δημιουργία γραφιστικών και εκτυπώσεις φυλλαδίων (125.000 κομμάτια χ 0,08 € ανά τεμάχιο)	10.000,00
6	Προώθηση ιστοσελίδας σε κοινωνικά δίκτυα	1.000,00
7	Πακέτο μηνυμάτων	69.000,00
	<b>Σύνολο</b>	<b>215.150,58 €</b>

Ανάλυση κατηγορίας λειτουργικών εξόδων:

- 1) Το κόστος ομάδας διαχείρισης παραπόνων αφορά το κόστος ανάθεσης σε εξωτερική εταιρία που θα αναλάβει την στελέχωση και λειτουργία του back office με 4 άτομα διαφόρων ειδικοτήτων.
- 2) Το κόστος της εκπαίδευσης – τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνει το συνολικό κόστος για Δημιουργία manuals, εκπαιδευτικών videos, on site training, τηλεφωνική υποστήριξη από τεχνικούς της ομάδας διαχείρισης παραπόνων, online υποστήριξη από τους τεχνικούς της ομάδα διαχείρισης εντός 24 ωρών.
- 3) Το κόστος του operational support αφορά το συνολικό για την ανάλυση δεδομένων, εξαγωγή στατιστικών, βελτίωση διαδικασιών, ανασχεδιασμό προδιαγραφών, on demand reporting, Δημιουργία υλικού προβολής αποτελεσμάτων

~ 25 ~

- 4) Το κόστος στελέχωσης των γραφείων εξυπηρέτησης επισκεπτών αφορά το κόστος πρόσληψης επτά ατόμων πλήρους απασχόλησης με Σύμβαση ορισμένου χρόνου για έξι μήνες με βάση την κείμενη εργασιακή νομοθεσία (Ν. 4093, 4387/16, 4388/16) έχοντας ως βάση καθαρές αποδοχές 850 € τον μήνα
- 5) Το κόστος Δημιουργίας γραφιστικών και εκτυπώσεις φυλλαδίων περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και εκτύπωση 125.000 διαφημιστικών φυλλαδίων υπολογίζοντας ως μέσο κόστος 0,08 € ανά φυλλάδιο
- 6) Το κόστος προώθησης ιστοσελίδας σε κοινωνικά δίκτυα αφορά πληρωμένες διαφημιστικές καταχωρήσεις στο facebook, twitter και λοιπά κοινωνικά δίκτυα.
- 7) Το κόστος του πακέτου μηνυμάτων αφορά το συνολικό κόστος αποστολή μηνυμάτων προς τους επισκέπτες/φιλοξενούμενους για την ενημέρωσή τους για την δομή. Έχοντας υπόψη ότι οι αφίξεις στο αεροδρόμιο της Ρόδου από πτήσεις του εξωτερικού για το έτος 2015 ήταν 1.900.000 με βάση τις ανακοινώσεις της Πολιτικής Αεροπορίας, καθώς και 300.000 στο λιμάνι της Ρόδου. Υπολογίζουμε ότι το κόστος ανά μήνυμα είναι περίπου 0,03€ αγοράζοντας το χονδρική και σε ειδικά πακέτα μηνυμάτων.

## **7. Τρόποι χρηματοδότησης της Δομής**

Η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου μπορεί να χρηματοδοτήσει με τρεις τρόπους την ίδρυση και λειτουργία της προτεινόμενης Δομής:

- 1) Έναρξη διαδικασιών για ένταξη του προτεινόμενου έργου στο νέο ΕΣΠΑ και το ΠΕΠ Νοτίου Αιγαίου 2014 – 2020 ως μία δράση που άπτεται του Θεματικού Στόχου 2 Βελτίωση της Πρόσβασης σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον που εντάσσεται στον Άξονα 1 Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας.
- 2) Ένταξη του έργου στον Τεχνικό Πρόγραμμα της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου προκειμένου να υλοποιηθεί τα επόμενα χρόνια με ίδιους πόρους της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου.
- 3) Προσπάθεια εξεύρεσης εταίρων προκειμένου η προτεινόμενη δομή να χρηματοδοτηθεί και να δημιουργηθεί μέσω Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων (INTERREG MED, INTERREG EUROPE, ΕΛΛΑΔΑ ΚΥΠΡΟΣ). Λόγω του μεγέθους και του απαιτούμενου συνολικού κόστους της δομής ιδανικότερη λύση εφόσον επιλεγεί ο συγκεκριμένος τρόπος χρηματοδότησης θα μπορούσε να είναι η υποβολή ως στρατηγικό έργο του Προγράμματος Ελλάδα Κύπρος 2014 – 2020, η πρώτη πρόσκληση των οποίων έχει ήδη δημοσιευθεί και είναι ανοικτή μέχρι τις 19 Δεκεμβρίου 2016.
- 4) Συγχρηματοδότηση από συνεργαζόμενους φορείς μέσω προγραμματικής σύμβασης ή δημιουργία νέου φορέα.

~ 26 ~

## Βιβλιογραφία

1. «Modeling perceived quality, visitor satisfaction and behavioral intentions at the destination level» Article in Tourism Management· August 2010
2. «HOW TO SAY SORRY: INCREASING REVISIT INTENTION THROUGH EFFECTIVE SERVICE RECOVERY IN THEME PARKS» by Cheng-Neng Lai Shih Hsin University, Taipei, Taiwan, ROC Tai-Kuei Yu Southern Taiwan University, Tainan County, Taiwan, ROC Jui-Kun Kuo National Sun Yat-Sen University, Kaohsiung, Taiwan, ROC
3. «Analysing the effect of satisfaction and previous visits on tourist intentions to return» Joaquín Alegre and Magdalena Cladera
4. «The role of tourists' emotional experiences and satisfaction in understanding behavioral intentions» Article in Journal of Destination Marketing and Management · June 2013
5. Ποινικός Κώδικας της Ελλάδος
6. Νόμος 2160/1993
7. Νόμος 2636/1998
8. Νόμος 3498/2006
9. Προεδρικό Διάταγμα 339/1996
10. Νόμος 1652/1986
11. Νόμος 393/1996
12. Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-130/21.2.2011
13. Νόμος 2251/1994
14. Νόμος 4177/2013
15. Υπουργική Απόφαση 1100/1987
16. Προεδρικό Διάταγμα 524/1978
17. Προεδρικό Διάταγμα 180/1979
18. Κώτσιος Π., Πανεπιστήμιο Στερεάς Ελλάδας, Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία, Επιλογή Τόπου Εγκατάστασης

~ 27 ~



19. Καραπαναγιώτη Ε., (2008) Συνδυασμός Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών και μαθηματικού προγραμματισμού για τη χωροθέτηση εμπορικών επιχειρήσεων
20. [www.tripadvisor.gr](http://www.tripadvisor.gr)
21. [www.maps.google.com](http://www.maps.google.com)