

2023-01

þý — ' . ¼ ¹ ¿ Å Á ³ - ± ± ¾ - ± Å ã Ä ¹ Â Ç µ

þý ¼ µ Ä ± Æ ¿ Á - Â Ä ¿ Å Á ¹ ã ¼ ¿ Í ã Ä ¿ À

þý Ä · Â ² µ » Ä ¹ ã Ä ¿ À ¿ - · ã · Â Ä · Â À ¿ ¹

þý Ä É ½ Ä ¿ Å Á ¹ ã Ä ¹ ⁰ É ½ Å À · Á µ Ä ¹ Î ½

þý µ » » · ½ ¹ ⁰ ¬ ½ · ã ¹ ¬ . — À µ Á - À Ä É ã

þý ½ ¿ ¼ ¿ Í § ± ½ - É ½

þý µ Á µ ¶ ¬ ⁰ · Â , • » µ Å , - Á ¹ ¿ Â

þý œ µ Ä ± À Ä Å Ç ¹ ± ⁰ Ì Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± " ¹ ¿ ¬ ⁰ · ã · Â µ ¿ Å Á ¹ ã Ä ¹ ⁰ Î ½ · À ¹ Ç µ ¹ Á ® Ä µ É ½ , £ Ç ¿ » ®

þý · À ¹ Ä Ä · ¼ Î ½ ⁰ ± ¹ " ¹ ¿ ¬ ⁰ · ã · Â , ± ½ µ À ¹ Ä Ä ® ¼ ¹ ¿ · µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/12375>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (DMBA TOUR)**

**Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ ΣΤΙΣ ΧΕΡΣΑΙΕΣ  
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ  
ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ  
ΝΗΣΙΑ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ.**

**ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΤΕΡΕΖΑΚΗΣ**

**ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (DMBA TOUR)**

**Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ ΣΤΙΣ ΧΕΡΣΑΙΕΣ  
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ  
ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ  
ΝΗΣΙΑ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ.**

**Διπλωματική εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ  
αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Διοίκηση  
Τουριστικών Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις.**

**ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΤΕΡΕΖΑΚΗΣ**

**ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023**

## **Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Ελευθέριος Τερεζάκης, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Allrightsreserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ .....	7
ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ.....	8
ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	9
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	10
ABSTRACT .....	11
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	12
1.1. Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα.....	12
1.2. Επιμέρους παράγοντες.....	12
1.3. Βασικά ερευνητικά ερωτήματα.....	14
2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ.....	15
2.1 Τουρισμός, μεταφορές, Κρήτη, Νομός Χανίων & δημιουργία αξίας.....	15
2.1.1. Τουρισμός.....	15
2.1.2. Μεταφορές.....	15
2.1.3. Κρήτη & Νομός Χανίων.....	15
2.1.4. Δημιουργία αξίας.....	16
2.2 Υποδομές.....	16
2.3 Τεχνολογία.....	17
2.4 Περιβάλλον.....	19
2.5 Επικοινωνία.....	20
2.6 Πρώτες βοήθειες & ασφάλεια.....	21
2.7 Διοίκηση.....	25
2.8 Εργασιακό Περιβάλλον.....	26
2.9 Εκπαίδευση.....	27
2.10 Επικαιρότητα.....	28
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	30
4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ.....	32
α) Ερωτήσεις οδηγών – εργαζομένων.....	32
β) Ερωτήσεις επισκεπτών – επιβατών.....	37
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	44
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	48
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	49
ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ.....	52
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ.....	52
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	56

i.	Ερωτηματολόγια .....	56
α)	Οδηγών- εργαζομένων .....	56
β)	Τουριστών- επιβατών.....	58
ii.	Έγκριση Διεξαγωγής Έρευνας.....	60

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1 Τροχαία Ατυχήματα 2020.....	22
Πίνακας 2.2 Τροχαία Ατυχήματα 2021.....	22
Πίνακας 2.3 Τροχαία Ατυχήματα 2022.....	23
Πίνακας 2.4 Ποσοστά Θνησιμότητας 2020 .....	23
Πίνακας 2.5 Ποσοστά Θνησιμότητας 2021 .....	23
Πίνακας 2.6 Ποσοστά Θνησιμότητας 2022 .....	23
Πίνακας 2.7 Ποσοστά Θνησιμότητας Εξαμήνων 2020.....	24
Πίνακας 2.8 Ποσοστά Θνησιμότητας Εξαμήνων 2021 .....	24
Πίνακας 2.9 Ποσοστά Θνησιμότητας Τετράμηνων για τους πρώτους 7 μήνες του 2022.....	24
Πίνακας 4.α.1 Γενικές ερωτήσεις οδηγών – εργαζομένων.....	32
Πίνακας 4.α.2 Ερωτήσεις σχετικά με τις υποδομές.....	33
Πίνακας 4.α.3 Ερώτηση σχετικά με την τεχνολογία .....	33
Πίνακας 4.α.4 Αξιολόγηση τεχνολογίας .....	34
Πίνακας 4.α.5 Ερώτηση σχετικά με το περιβάλλον .....	34
Πίνακας 4.α.6 Ερωτήσεις σχετικά με την επικοινωνία .....	34
Πίνακας 4.α.7 Ερωτήσεις σχετικά με τις Α' Βοήθειες .....	35
Πίνακας 4.α.8 Ερώτηση σχετικά με την εκπαίδευση .....	36
Πίνακας 4.α.9 Ερωτήσεις σχετικά με την επικαιρότητα .....	36
Πίνακας 4.β.1 Γενικές ερωτήσεις επισκεπτών - επιβατών .....	37
Πίνακας 4.β.2 Ερωτήσεις σχετικά με τις υποδομές.....	38
Πίνακας 4.β.3 Ερώτηση σχετικά με την τεχνολογία .....	39
Πίνακας 4.β.4 Σύγκριση ταξί και δημόσιου λεωφορείου .....	39
Πίνακας 4.β.5 Ερώτηση σχετικά με το περιβάλλον .....	39
Πίνακας 4.β.6 Ερώτηση σχετικά με την οδική συμπεριφορά και νοοτροπία .....	40
Πίνακας 4.β.7 Σύγκριση οικολογικής και οδικής συμπεριφοράς και νοοτροπίας .....	40
Πίνακας 4.β.8 Ερωτήσεις σχετικά με την επικοινωνία .....	40
Πίνακας 4.β.9 Ερωτήσεις σχετικά με τις 'Α Βοήθειες .....	41
Πίνακας 4.β.10 Ερωτήσεις σχετικά με την επικαιρότητα .....	42

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 4.1 Πόσο σημαντική θεωρείτε τη γνώση 'Α βοηθειών στον τομέα των μεταφορών;.....	35
Γράφημα 4.2 Πόσο επηρέασε ο Covid-19 τον τουρισμό; .....	36
Γράφημα 4.3 Οι σημαντικότερες γλώσσες για τον τουρισμό του νησιού .....	41
Γράφημα 4.4 Πόσο σημαντική θεωρείται η γνώση Α' Βοηθειών στον τομέα των μεταφορών .....	42
Γράφημα 4.5 Πόσο επηρέασε η πανδημία των τελευταίων ετών τον τουρισμό .....	43



## ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας:** Ελευθέριος Τερεζάκης

**Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας:** Η δημιουργία αξίας στις χερσαίες μεταφορές τουρισμού στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών στα Ελληνικά νησιά. Η περίπτωση του νομού Χανίων.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 01/02/2023 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

### **Εξεταστική Επιτροπή:**

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος) Γεωργία Παπαδοπούλου, Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Ειρήνη Βλάσση, Λέκτορας

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Αλέξιος-Πατάπιος Κόντης, Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό

### **Ή ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Ο Ελευθέριος Τερεζάκης, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η δημιουργία αξίας στις χερσαίες μεταφορές τουρισμού στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών στα Ελληνικά νησιά. Η περίπτωση του νομού Χανίων», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

**Ο/Η Δηλών /σα**

**Ελευθέριος Τερεζάκης**

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

*Ως μόνιμος κάτοικος στο νησί της Κρήτης και συγκεκριμένα στο νομό Χανίων πάντοτε είχα μεγάλη αλληλεπίδραση με τουρίστες από όλο τον κόσμο. Η αγάπη μου για τον τομέα των επιχειρήσεων με ώθησε αρχικά να σπουδάσω Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων και στη συνέχεια όντας μέλος μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών μεταφοράς τουριστών να συμμετέχω στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα για το οποίο εκπονώ την εν λόγω εργασία. Η μεγάλη μου αγάπη για τον τόπο μου και την ανάπτυξή του με οδήγησε στο να θέλω να βρω λύσεις στα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει. Συνεπώς, η θεματολογία της διπλωματικής μου διατριβής προκύπτει από τα προσωπικά μου βιώματα ως κάτοικος ενός τουριστικού νησιού και ως εργαζόμενος στον τουριστικό τομέα σε συνδυασμό με την ιδιαίτερη αγάπη που έχω στην επικοινωνία και την επίλυση προβλημάτων.*

*Η εν λόγω μελέτη, με βοήθησε να κατανοήσω περισσότερο τις αδυναμίες που έχει ο τομέας των τουριστικών μεταφορών και μου έδωσε μεγάλο κίνητρο στο να αγωνιστώ για την επίλυση των εν λόγω ζητημάτων στο μέλλον.*

*Στο σημείο αυτό πρέπει να ευχαριστήσω αρχικά την επιβλέπουσα μου κυρία Γεωργία Παπαδοπούλου για την υψηλή υποστήριξη που μου παρείχε, την κοπέλα μου, την μητέρα και τα αδέρφια μου για την στήριξη, την επιμονή και την ενθάρρυνσή τους, την θεία μου, Σοφία Τερεζάκη η οποία με παρότρυνε να συμμετέχω σε τούτο το μεταπτυχιακό πρόγραμμα γι' αυτό και της αφιερώνω την εν λόγω εργασία, τον πατέρα και τον παππού μου οι οποίοι αποτέλεσαν χορηγοί των σπουδών μου, την εταιρία [cretetaxivan](#) που συνέβαλε έμπρακτα στην υλοποίηση της διατριβής επιτρέποντάς μου να μοιράσω τα ερωτηματολόγιά μου σε πελάτες και συνεργάτες της καθώς και όλους αυτούς που συμμετείχαν στην διαδικασία των ερωτηματολογίων.*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να αναλυθούν οι χερσαίες υπηρεσίες τουριστικών μεταφορών, να γίνουν κατανοητά τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι τουρίστες καθώς και οι οδηγοί των εν λόγω εταιριών και ως εκ τούτου να βρεθούν λύσεις οι οποίες αποσκοπούν στη δημιουργία αξίας στις τουριστικές μεταφορές. Στα πλαίσια της εν λόγω έρευνας, θα μελετηθούν τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο νομός Χανίων καθώς και οι ανάγκες εκσυγχρονισμού και επιμόρφωσης. Για την υλοποίηση του σκοπού αυτού διεξήχθη μια πρωτόγεννη ποσοτική έρευνα μέσω της δειγματοληπτικής δημοσκόπησης. Η δημοσκόπηση αυτή αποτελούταν από δυο δομημένα ερωτηματολόγια, το πρώτο απευθυνόταν σε οδηγούς και εργαζόμενους επιχειρήσεων τουριστικών μεταφορών και το δεύτερο σε τουρίστες. Ο αριθμός των δειγμάτων που συλλέχθηκαν ήταν 204, τα 71 ήταν από οδηγούς και τα υπόλοιπα 133 από τουρίστες. Τα σπουδαιότερα ευρήματα μας δείχνουν ότι οι οδικές υποδομές στον νομό Χανίων υστερούν και ότι υπάρχει μεγάλη ανάγκη για ένα σύγχρονο και ασφαλή οδικό περιβάλλον, τα τεχνολογικά μέσα που χρησιμοποιούνται στον τομέα των τουριστικών μεταφορών παρόλο που είναι ικανοποιητικά για τα δεδομένα του νησιού η αναβάθμισή τους θα προσέδιδε αξία στο σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών. Εν συνεχεία, η οικολογική και οδική συνείδηση των τοπικών οδηγών χαρακτηρίζεται ως μέτρια ενώ η επικοινωνία μεταξύ οδηγών και επισκεπτών βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο. Επίσης, οι οδηγοί υστερούν από πρακτικές γνώσεις πρώτων βοηθειών πράγμα που θα χρησίμευε σε κάποιο απρόσμενο συμβάν. Τέλος, η επικαιρότητα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο διότι καθορίζει το τι επρόκειτο να ακολουθήσει. Για τον λόγω αυτό πρέπει οι αρμόδιοι να ακολουθούν την έγκαιρη και έγκυρη πληροφορία και να προετοιμάζονται για πιθανές επερχόμενες κρίσεις. Τα δύο βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν είναι πρώτων ότι, ο νομός Χανίων παρόλο που αντιμετωπίζει αρκετά ζητήματα κυρίως με την έλλειψη των απαραίτητων οδικών υποδομών, οι τουρίστες εξυπηρετούνται χωρίς να τους δημιουργείται δυσαρέσκεια αλλά ούτε και θαυμασμός. Δεύτερων, αν ληφθούν υπόψη όλοι οι παράγοντες που αναλύθηκαν στην εν λόγω έρευνα, θα επιτευχθεί η μεγιστοποίηση της αξία στις υπηρεσίες τουριστικών μεταφορών στο νομό Χανίων καθώς και η βελτιστοποίηση των τουριστικών υπηρεσιών αναβαθμίζοντας έτσι περισσότερο τον τουρισμό του νησιού.

Λέξεις κλειδιά: τουρισμός, τουριστικές μεταφορές, ποιότητα μεταφορών, υπηρεσίες μεταφορών, νομός Χανίων, Κρήτη.

## ABSTRACT

The objective of this dissertation is to analyse the land tourist transportation services, to identify the problems that the tourists and the drivers of these companies deal with and finally to find solutions that create value in the tourism transportation services. In the context of this research, the problems the Prefecture of Chania faces, and the modernization and the education needs will be studied. For the implementation of this objective, primary quantitative research was carried out through the sample poll. The poll consisted of two structured questionnaires, the first one addressed to drivers and employees of tourism transportation companies and the second one to tourists. The number of the collected samples was 204, the 71 were from drivers and the rest 133 were from tourists. The most important finding shows that the road infrastructure of Chania prefecture falls behind and there is a big need of a contemporary and safe road environment, the technology of the vehicles that are used in the sector of tourism transportation, even though they are enough for the island's conditions, an upgrade would add value in the whole tourism services. Subsequently, the environmental and driving behaviour of the local drivers are characterised as moderate while the communication between drivers and visitors is in a satisfied level. Furthermore, the drivers have a lack of practical knowledge of first aid which would be useful in an unexpected incident. Finally, the information about the current situation plays a significant role because determines what is going to happen. For that reason, the people in charge of the local businesses must follow the immediate and valid information and be prepared of upcoming crises. The two most important conclusions are, firstly that the prefecture of Chania, even though faces several issues mainly with the lack of the necessary road infrastructure, tourists are served without dissatisfaction but neither admiration. Secondly, if the factors that were analysed in this research been considered, the value maximization in the tourism transportation services in the Prefecture of Chania and the optimization of the tourism services will be achieved upgrading at the same time the island's tourism.

Key words: tourism, tourism transportation, transportation quality, transportation services, prefecture of Chania, Crete.

# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## 1.1. Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα

Στα πλαίσια της τουριστικής ανάπτυξης ενός προορισμού, καθίσταται αναγκαία η ανάπτυξη και η αναβάθμιση των τουριστικών υπηρεσιών σε όλους τους τομείς. Συγκεκριμένα, για τη βελτίωση της φέρουσας ικανότητας ενός προορισμού, δεν αρκούν μόνο μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες και σύγχρονα εστιατόρια, υπάρχει εξίσου μεγάλη ανάγκη για υποδομές και ένα οργανωμένο σύστημα μεταφορών, με σύγχρονα και ασφαλή οχήματα τα οποία ελέγχονται από άτομα ώριμα και ικανά. Οι δεξιότητες που μπορεί να έχει ένας οδηγός, μπορεί να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες σε αρκετές περιπτώσεις. Ο οδηγός είτε λεωφορείου είτε ταξί, θα είναι αυτός που θα καλωσορίσει τον επισκέπτη και θα του δώσει την πρώτη εντύπωση για την κουλτούρα, την νοοτροπία και τις συνήθειες των ντόπιων κατοίκων. Ο επισκέπτης, σε πολλές περιπτώσεις θα εμπιστευτεί τον ντόπιο οδηγό και θα του ζητήσει συμβουλές για μέρη και δραστηριότητες. Αυτή η πρώτη εντύπωση λοιπόν θα επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τις διακοπές του καθ' όλη τους τη διάρκεια. Εν συνεχεία, το κομμάτι των μεταφορών από τη φύση του χαρακτηρίζεται ως επικίνδυνο αφού λαμβάνει χώρα στην ασφαλτο στην οποία αναπτύσσονται αρκετά μεγάλες ταχύτητες. Το προηγούμενο, σημαίνει ότι οποιοδήποτε λάθος μπορεί να φανεί μοιραίο. Ιδιαίτερα σε μέρη τα οποία το οδικό σύστημα είναι υποανάπτυκτο και απαρχαιωμένο, το επίπεδο της επικινδυνότητας αυτής πολλαπλασιάζεται. Χαρακτηρίζοντας ως “υποανάπτυκτο” και “απαρχαιωμένο”, εννοούμε την έλλειψη υποδομών, ασφαλέστερων οδών καθώς και την απουσία της κατάλληλης σήμανσης. Όλα τα παραπάνω, σχετίζονται με την ασφάλεια και την ακεραιότητα των ανθρώπων, για τον λόγο αυτό χαρακτηρίζονται ως ιδιαίτερα σημαντικά και χρίζουν βαθύτατης μελέτης. Συμπληρωματικά, η σπουδαιότητα της εν λόγω έρευνας μεγαλώνει αν αντιληφθεί κανείς ότι σε όλα τα παραπάνω οι επισκέπτες δίνουν υψηλή βαρύτητα αφού η ιδέα του “άγνωστου” που επρόκειτο να επισκεφτούν τους γεννάει μια ανασφάλεια και καχυποψία. Εν κατακλείδι, θεωρώ ότι, ένας οδηγός μιας τουριστικής επιχείρησης, δεν είναι απλά ένας οδηγός, είναι η “βιτρίνα” της τοπικής κοινωνίας, είναι ο “φύλακας άγγελος” των επιβατών, είναι ένας “πωλητής” και μια “πηγή πληροφοριών”.

## 1.2. Επιμέρους παράγοντες

Στις παρακάτω ενότητες θα αναλυθούν οι παρακάτω θεματολογίες και ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζουν την διαδικασία των τουριστικών μεταφορών στο νησί της Κρήτης και τον νομό Χανίων.

1. Τουρισμός – μεταφορές – Κρήτη – νομός Χανίων: Αρχικά θα αναλυθεί η πολύτιμη προσφορά της τουριστικής βιομηχανίας, οι τουριστικές μεταφορές και η δραστηριότητά τους στην Κρήτη και τον νομό Χανίων.
2. Υποδομές: Η αναγκαιότητα ως προς τις υποδομές, η αναβάθμιση του οδικού συστήματος σύμφωνα με τις απαραίτητες προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της ισχύουσας νομοθεσίας.
3. Εκσυγχρονισμός μέσων: Στην περίπτωση των μεταφορών, εννοούνται τα μέσα τέλεσης της υπηρεσίας άρα τα οχήματα καθώς και τα μέσα οργάνωσης του οδικού έργου. Στο κομμάτι αυτό θα αναλυθούν, τα σύγχρονα οχήματα τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας και στη μείωση των εξόδων όπως για παράδειγμα τα ηλεκτρικά λεωφορεία και αυτοκίνητα. Στη συνέχεια, θα αναλυθούν τα σύγχρονα μέσα οργάνωσης τα οποία αποτελούν μια από τις σημαντικότερες εκβάσεις της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας.
4. Σεβασμός του περιβάλλοντος: Οι μεταφορές εξαρτώνται κυρίως από την ενέργεια, η κατανάλωση της ενέργειας πολλές φορές έχει αρνητικό αντίκτυπο προς το περιβάλλον. Για τον λόγο αυτό, είναι αναγκαίο οι οδηγοί και οι εταιρίες μεταφορών να έχουν οικολογική συνείδηση, να στηρίζουν οικολογικά προγράμματα και να έχουν ένα πλάνο το οποίο να

αποσκοπεί στην ελάττωση των ρύπων και σε γενικές γραμμές να σέβονται το περιβάλλον. Στα πλαίσια της οικολογίας, οι οδηγοί είναι σημαντικό να εφαρμόζουν την οικονομική οδήγηση η οποία στοχεύσει στη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου καθώς και των ρύπων.

5. **Επικοινωνία:** Στο κομμάτι της επικοινωνίας, θα αναλυθούν οι επικοινωνιακές δεξιότητες τόσο της διοίκησης όσο και των οδηγών - εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, θα αναλυθούν οι σχέσεις της διοίκησης με το ανθρώπινο δυναμικό και η σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ αυτών. Αντίστοιχα, θα εξεταστεί η σπουδαιότητα και η δυσκολία που αντιμετωπίζει ένας οδηγός στο να είναι ταυτόχρονα ένας καλός πομπός που θα εκπέμπει με σαφήνεια τα απαραίτητα μηνύματα στους τουρίστες αλλά και ένας καλός δέκτης που θα ενθαρρύνει τον επισκέπτη να του θέσει ερωτήματα προς απάντηση εξυπηρετώντας τον στο μέγιστο. Αυτό όμως που κάνει το παραπάνω έργο δύσκολο είναι η ιδιαίτερη σοβαρότητα που πρέπει να έχει ο οδηγός και η συγκέντρωσή του στην πορεία του οχήματος δίνοντας πάντα προτεραιότητα στην ασφάλεια των επιβατών. Στο κομμάτι της επικοινωνίας εντάσσεται και η ανάγκη της γνώσης ξένων γλωσσών. Στα πλαίσια της βελτιστοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών των τουριστικών μεταφορών, η ομιλία από τους οδηγούς αρκετών ξένων γλωσσών διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Αρκετοί τουρίστες αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας λόγω του γεγονότος ότι δεν ομιλούν ούτε την αγγλική αλλά ούτε και την τοπική γλώσσα. Σε ένα σύγχρονο και ανταγωνιστικό περιβάλλον λοιπόν, η ομιλία ξένων γλωσσών από τους εργαζόμενους δίνει σαφές προβάδισμα σε μια περιοχή αφού κάνει τους επισκέπτες να νιώθουν ασφάλεια και άνεση.
6. **Πρώτες βοήθειες:** Όπως προαναφέρθηκε, το κομμάτι των μεταφορών είναι από τη φύση του επικίνδυνο. Για τον παραπάνω λόγο, η συμβολή της γνώσης των πρώτων βοηθειών μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε κάποιο ατυχές συμβάν γι' αυτό και κρίνεται απαραίτητη. Επιπροσθέτως, η γνωστοποίηση της παραπάνω δεξιότητας, δημιουργεί ένα κλίμα ασφάλειας στους επιβάτες και αναβαθμίζει την υπηρεσία.
7. **Διοίκηση:** Σε αυτόν τον επιμέρους παράγοντα θα αναλυθεί ο ρόλος της διοίκησης μιας εταιρίας τουριστικών μεταφορών. Συγκεκριμένα, στο σύγχρονο και ανταγωνιστικό περιβάλλον που δραστηριοποιούνται σήμερα οι επιχειρήσεις, είναι σημαντική η πληροφορία και η εκπαίδευση. Είτε λοιπόν αναλύσουμε μια μεγάλη εταιρία μεταφοράς τουριστών είτε έναν ιδιοκτήτη κάποιας άδειας ταξί, η ουσία είναι μία. Η μόρφωση και οι γνώσεις προγραμματισμού, οργάνωσης, διοίκησης, συντονισμού και ελέγχου είναι απολύτως απαραίτητες αφού επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη διαδικασία άρα και συμμετέχουν σε μεγάλο ποσοστό στην αποδοτικότητα των δραστηριοτήτων. Η σωστή οργάνωση και οι απαραίτητες γνώσεις, μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην αποφυγή των λαθών, τα οποία θα μπορούσαν να φανούν ιδιαίτερα ζημιογόνα. Τέλος, θα αναλυθεί ο ρόλος των τεχνολογιών και η αξιοποίησή τους από τη διοίκηση καθώς και η σημασία της οργανωσιακής αλλαγής και του εγκλιματισμού στα νέα μέσα της εποχής.
8. **Εργασιακό περιβάλλον:** Είναι σημαντικό να εξετάσουμε επίσης τον ρόλο της διοίκησης στην δημιουργία του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος καθώς και το πως συμβάλλει στην δημιουργία αξίας στις υπηρεσίες τουριστικών μεταφορών.
9. **Εκπαίδευση:** Είναι εξίσου σημαντική η ανάλυση του μορφωτικού επιπέδου των οδηγών καθώς και μια ειδική εκπαίδευση και επιμόρφωση που θα συνέβαλλε σημαντικά στη μεγιστοποίηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών μεταφοράς τουριστών. Επιπλέον, είναι σημαντικό να αναλυθούν και τα χαρακτηριστικά του “ιδανικού οδηγού”, οι ιδιαίτερες δεξιότητές του και ο ρόλος της “καλής ψυχολογίας” του. Τέλος, είναι πολύ σημαντικό όποια και να είναι η ψυχολογική κατάσταση ενός οδηγού, να έχει αυτοέλεγχο, ψυχραιμία και να προσπαθεί να είναι συγκεντρωμένος στον σκοπό του.
10. **Επικαιρότητα:** Στην εν λόγω ενότητα θα αναλυθούν οι σύγχρονες κρίσεις των τελευταίων ετών και το πως αυτές επηρέασαν και επηρεάζουν τον τομέα των τουριστικών μεταφορών.

### 1.3. Βασικά ερευνητικά ερωτήματα

Παρακάτω παρουσιάζονται τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της εν λόγω έρευνας:

- ❖ Ποια είναι τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι οδηγοί επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών μεταφοράς τουριστών;
- ❖ Ποια είναι τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι τουρίστες όταν χρησιμοποιούν κάποιο χερσαίο τουριστικό μεταφορικό μέσο;
- ❖ Ποιες ενέργειες μπορούν να περιορίσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι οδηγοί και οι επιβάτες στα πλαίσια της βελτιστοποίησης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών;
- ❖ Ποιες είναι οι δεξιότητες και οι γνώσεις που μπορούν να συμβάλλουν στη μεγιστοποίηση της ασφάλειας των επιβατών;
- ❖ Ποιες συνήθειες - τρόποι ζωής βοηθούν τους οδηγούς να αποδίδουν περισσότερο στην εργασία τους;
- ❖ Με ποιον τρόπο μπορεί να αυξηθεί η αποδοτικότητα στον τομέα των οδικών μεταφορών μεριμνώντας ταυτόχρονα για την προστασία του περιβάλλοντος;

## 2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ

### 2.1 Τουρισμός, μεταφορές, Κρήτη, Νομός Χανίων & δημιουργία αξίας

#### 2.1.1. Τουρισμός

Ο τουρισμός αποτελεί μια από τις σημαντικότερες βιομηχανίες παγκοσμίως συνεισφέροντας το 2017 σχεδόν 640 δισεκατομμύρια δολάρια στον παγκόσμιο πλούτο (Global Wellness Tourism Economy, 2018). Σύμφωνα με την Dimitrakaki (2019) θα μπορούσαμε να ορίσουμε τον τουρισμό ως την προσωρινή μετακίνηση των ατόμων από την μόνιμη κατοικία τους σε κάποιο άλλο μέρος, επιδιώκοντας την ικανοποίηση των επιθυμιών τους σχετικά με την αναψυχή, την εξερεύνηση και το όσο των δυνατών καλύτερο εύρος υπηρεσιών. Για μια χώρα, ο τουρισμός αποτελεί τον συνδετικό κρίκο των ντόπιων με άτομα από άλλες κουλτούρες και διαφορετικές συνήθειες συμβάλλοντας έτσι στην κοινωνικοποίηση του πληθυσμού. Επίσης, ενισχύει την οικονομία της, ανακουφίζει διάφορες πολιτικές εντάσεις μεταξύ αυτής και άλλων χωρών, προσφέρει θέσεις εργασίας, δίνει την δυνατότητα ανάπτυξης της σε περίπτωση που αποτελεί μια λιγότερο ανεπτυγμένη χώρα και γενικότερα συνεισφέρει σημαντικά στην αναβάθμιση των προορισμών της (Λαλούμης, 2021, Moghal, 2022).

Ορισμένοι από τους σημαντικότερους παράγοντες που πρωταγωνιστούν στην ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού είναι *η οικονομική ευημερία, οι διάφοροι πολιτιστικοί παράγοντες, η ασφάλεια που παρέχουν πολλοί τουριστικοί προορισμοί και η ανεπτυγμένη τεχνολογία που συμβάλλει στην αναβάθμιση των μέσων επικοινωνίας, των μέσων μεταφοράς και διευκολύνει την ζωή στις σύγχρονες πόλεις*, (Λαλούμης, 2021).

*Κάποιες από τις διεθνείς τουριστικές τάσεις της σύγχρονης εποχής σύμφωνα με το INSETE (2021) είναι ο υπερτουρισμός, η βιώσιμη ανάπτυξη, ο COVID-19, ο ψηφιακός μετασχηματισμός, διάφορες κοινωνικές και δημογραφικές αλλαγές και η διαχείριση κρίσεων.*

#### 2.1.2. Μεταφορές

Η τουριστική δραστηριότητα εξαρτάται άμεσα με τις υπηρεσίες μεταφορών οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ασφαλή μεταφορά των ταξιδιωτών από το ένα μέρος στο άλλο. Για τον λόγο αυτό κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η βελτιστοποίηση των εν λόγω υπηρεσιών (Judiantono και Mukshin, 2020). Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ασχοληθούμε κυρίως με τις υπηρεσίες χερσαίων μεταφορών τουριστών που μπορούν να δραστηριοποιηθούν στο νησί της Κρήτης και συγκεκριμένα στο νομό Χανίων και για το πως μπορούμε να δημιουργήσουμε αξία και να τις αναβαθμίσουμε. Οι χερσαίες μεταφορές μαζί με τις θαλάσσιες και τις εναέριες αποτελούν τα τρία δίκτυα μεταφορών. Στην συνέχεια κατηγοριοποιούνται σε μέσα μαζικής μεταφοράς (λεωφορείο, αεροπλάνο, τρένο, καράβι) και σε μέσα ατομικής μεταφοράς (IX αυτοκίνητο, μοτοσικλέτα, βάρκα). Η εν λόγω διάκριση προκύπτει ανάλογα με τις ομάδες των μεταφερόμενων προσώπων. Επίσης, άλλη μια διάκριση γίνεται ανάλογα με τον φορέα λειτουργίας δηλαδή τον δημόσιο ή των ιδιωτικό. Οι χερσαίες τουριστικές μεταφορές διακρίνονται σε σιδηροδρομικές και οδικές οι οποίες περιλαμβάνουν τα ταξί, τα τουριστικά λεωφορεία, τα δημόσια λεωφορεία και τα ενοικιάσιμα αυτοκίνητα (Λαλούμης, 2021). Στο νησί της Κρήτης δραστηριοποιούνται μόνο οι οδικές χερσαίες μεταφορές παρόλα αυτά γίνονται συζητήσεις για την ανάπτυξη σιδηροδρομικών υποδομών στο μέλλον (Βασιλειάδου, 2019).

#### 2.1.3. Κρήτη & Νομός Χανίων

Η Κρήτη είναι ένας κορυφαίος ανταγωνιστικός τουριστικός προορισμός που προωθεί τον πολιτιστικό τουρισμό και το προϊόν «Sun & Beach» (ήλιος και παραλία) (INSETE 2030 «Προορισμός Κρήτη»). Το 2019 οι διεθνείς αφίξεις στην Κρήτη ανήλθαν στις 4.443.657 εκ των οποίων οι 1.141.434 (περίπου



το 26%) προέκυψαν στο αεροδρόμιο Χανίων. Το 2021 κατά την ανάκαμψη της μετά- COVID-19 εποχής οι διεθνείς αφίξεις ανήλθαν σε 2.808.814 εκ των οποίων οι 661.440 (περίπου το 24%) ήταν στο αεροδρόμιο Χανίων. Τα δεδομένα του 2022 μέχρι και τον Σεπτέμβριο μαρτυρούν την δυναμική επιστροφή του τουρισμού με τις αφίξεις στο νησί να ανέρχονται σε 4.217.238 μεταξύ Ιανουάριο-Σεπτέμβριο εκ των οποίων οι 1.185.972 (περίπου το 28%) να είναι στο αεροδρόμιο Χανίων. Ενώ οι αφίξεις σε όλη την Ελλάδα παρουσιάζουν μια μικρή μείωση της τάξης του 0,2% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2019, το Ηράκλειο και τα Χανιά παρουσιάζουν αύξηση 1,6% και 13,8% αντίστοιχα σημειώνοντας χρονιά ρεκόρ ειδικά για τον νομό Χανίων (INSETE – Στατιστικό δελτίο Οκτωβρίου, 2022).

#### 2.1.4. Δημιουργία αξίας

Σε ένα σύγχρονο και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η προσφορά ποιοτικότερων υπηρεσιών κρίνεται απαραίτητη. Ο ανταγωνισμός που επικρατεί στις μεσογειακές χώρες συμβάλλει στην μεγιστοποίηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών άρα και στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό. Ο νομός Χανίων και η Κρήτη βρίσκονται σε ένα αναπτυσσόμενο στάδιο με πολλά έργα σχετικά με την ανάπτυξη και την αναβάθμιση των υπηρεσιών είδη να δρομολογούνται (Βλέπε παρακάτω). Στο κομμάτι των μεταφορών γενικά ο νομός Χανίων βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα ενώ οι στις δημόσιες μεταφορές υστερεί σύμφωνα με την έρευνα της Dimitrakaki (2019). Συγκεκριμένα, από τους ερωτηθέντες της εν λόγω έρευνας το 28,5 % δήλωσε από πολύ έως και απόλυτα ικανοποιημένοι, το 29% απλά ικανοποιημένοι ενώ το 42% δήλωσαν από λίγο έως καθόλου ικανοποιημένοι. Αναφορικά με τις δημόσιες μεταφορές, σε ερωτήσεις σχετικές με την ασφάλεια, την καθαριότητα το κόστος, το προσωπικό και το εύρος πληροφοριών όλα τα ποσοστά κυμαίνονταν μεταξύ 20 και 28%. Τα παραπάνω επιδεικνύουν την ανάγκη για βελτίωση και εκσυγχρονισμό.

#### 2.2 Υποδομές

Οι υποδομές των μεταφορών είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την ανάπτυξη του ανθρώπινου πολιτισμού και συμβάλλουν στην περιφερειακή και τοπική οικονομική ευημερία των περιοχών (Kermanshachi, 2016; Rouhanizadeh και Kermanshachi, 2020). Για την ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας μιας περιοχής, οι υποδομές των μεταφορών διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο διότι χωρίς αυτές δεν μπορεί να υπάρξει τουριστική δραστηριότητα ενώ με την αναβάθμιση τους ένας τουριστικός προορισμός γίνεται ιδιαίτερα ελκυστικός (Wuttigrai και Yodmanee, 2012; Moghal et al., 2022). Για τον λόγο αυτό, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον τουριστικό σχεδιασμό έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ανταγωνιστικότητα του εκάστοτε προορισμού (Rate et al., 2018). Επιπροσθέτως, επειδή οι υποδομές θεωρούνται αναγκαίες για την μεταφορά, είναι σημαντικό να υπάρχει ελαστικότητα και προνοητικότητα σε περιπτώσεις κρίσεων και φυσικών καταστροφών όπου μπορούν να δημιουργηθούν καθυστερήσεις οι οποίες θα αποτελέσουν τροχοπέδη για την ανάπτυξη (Safarour και Kermanshachi, 2021; Nira et al., 2022).

Στο νομό Χανίων και γενικότερα στην Κρήτη, οι υποδομές των μεταφορών επιδέχονται βελτίωσης. Συγκεκριμένα, η Κρήτη εξυπηρετείται από τον ΒΟΑΚ (Βόρειος Οδικός Άξονας Κρήτης) από το 1972 που τελείωσε η κατασκευή του και ενώνει την Κίσαμο (νομός Χανίων) με την Σητεία (νομός Λασιθίου). Ο εν λόγω άξονας χαρακτηρίζεται ως απαρχαιωμένος και επικίνδυνος σε σχέση με τις σύγχρονες ανάγκες και προτεραιότητες του νησιού (INSETE 2030 «Προορισμός Κρήτη», Οργανισμός Ανάπτυξης Κρήτης Α.Ε.). Συμπληρωματικά με τα παραπάνω, με βάση την έρευνα της Kleinaki (2020) η οποία διεξήχθη στα νότια Χανιά γίνεται σαφές ότι υπάρχουν προβλήματα προσβασιμότητας, αδύναμο σύστημα μεταφορών και δημόσιων υποδομών όπου βαθμολογούνται με 3,6/5, 3,7/5 και 3,8/5 αντίστοιχα. Εν συνεχεία, όπως προαναφέρθηκε η απουσία υποδομών αποτελεί αντικίνητρο του τουρισμού (Moghal et al., 2022). Μια ιδιαίτερα σημαντική υποδομή που απουσιάζει από την Κρήτη είναι αυτή ενός σιδηροδρομικού δικτύου κάτι που θα εξυπηρετούσε σημαντικά τις ανάγκες της μεγαλονήσου (INSETE 2030 «Προορισμός Κρήτη»). Στον νομό Χανίων ειδικότερα, άλλη μια υποδομή που απουσιάζει είναι ένα σύστημα ασφαλών ποδηλατοδρόμων σε όλη την επικράτεια οι οποίες θα

ενίσχυαν και τον εναλλακτικό τουρισμό. Σύμφωνα με την έρευνα των Tarasi et al. (2020), η περιορισμένη χρήση των ποδηλάτων ίσως οφείλεται στην απουσία των ποδηλατοδρόμων. Παρόλα αυτά, η ανάπτυξη ενός δικτύου ποδηλατοδρόμων υπάρχει στον σχέδιο επιχειρηματικού προγράμματος του νομού Χανίων (2019-2023) και συγκεκριμένα στο κέντρο της πόλης είδη έχουν εγκατασταθεί.

Αναφορικά με το μέλλον του νομού Χανίων και του νησιού γενικότερα, υπάρχει μεγάλη ελπίδα για αναβάθμιση των υποδομών σε πρώτο στάδιο και του τουρισμού μεταγενέστερα. Αρχικά, έχει προγραμματιστεί η αναβάθμιση του ΒΟΑΚ σε κλειστό αυτοκινητόδρομο με δύο λωρίδες ανά κατεύθυνση και ανισόπεδους κόμβους (INSETE 2030 «Προορισμός Κρήτη»). Η εν λόγω αναβάθμιση σε πρώτο στάδιο θα περιλαμβάνει το τμήμα που ενώνει τα Χανιά με τον Άγιο Νικόλαο και το πλάτος του οδοστρώματος θα μετατραπεί σε 21,5 μέτρα από 12,5 που είναι σήμερα αποτελώντας μια από τις βασικές δράσεις χρηματοδότησης του νέου ΕΣΠΑ (INSETE Επενδύσεις σε Δημόσιες Υποδομές για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού τομέα, 2020; IDATOR, 2021; Newmoney, 2022; Ελληνική Δημοκρατία Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, 2022). Στη συνέχεια, έχει προγραμματιστεί και η αναβάθμιση του ΝΟΑΚ (Νότιος Οδικός Άξονας Κρήτης) στην ανατολική πλευρά του νησιού (Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο Μεταφορών της Ελλάδας, 2019). Τέλος, στο νομό Χανίων με βάση το σχέδιο επιχειρησιακού προγράμματος 2019-2023 (2021) έχει προγραμματιστεί η κυκλοφοριακή αποσυμφόρηση, η δημιουργία χώρων στάθμευσης, η αναβάθμιση των υποδομών ασφάλειας και προσβασιμότητας των πεζών και ΑμεΑ, η αναβάθμιση του οδικού δικτύου και ο ηλεκτροφωτισμός των δήμων και των οδών.

Συνοψίζοντας, η παροχή ενός συστήματος αναβαθμισμένων υποδομών δημιουργεί αξία σε ένα προορισμό προσελκύοντας περισσότερους τουρίστες και αναπτύσσοντας την οικονομία της περιοχής και το βιοτικό επίπεδο των ανθρώπων (Moghal et al., 2022). Οι υποδομές των μεταφορών του νομού Χανίων και της Κρήτης, βρίσκονται σε ένα αναπτυσσόμενο στάδιο έχοντας ανάγκες εκσυγχρονισμού. Με τα προγράμματα που βρίσκονται σε εξέλιξη γεννιούνται πολλές νέες προοπτικές για το μέλλον του νομού και του νησιού.

### 2.3 Τεχνολογία

Η εξέλιξη και ο εκσυγχρονισμός του τομέα των μεταφορών, εξαρτάται απόλυτα από την τεχνολογία η οποία αποτελεί τον βασικότερο πυλώνα της προόδου. Η τεχνολογία, με την πολύτιμη συμβολή της, διευκολύνει και απλοποιεί τις διαδικασίες και τα μέσα, λύνει αμέτρητα προβλήματα της καθημερινότητας, φέρνει την ανάπτυξη στις κοινωνίες αυξάνοντας έτσι το βιοτικό επίπεδο των ανθρώπων. Βασικό γρανάζι της τεχνολογίας είναι η καινοτομία, δηλαδή *η ανάπτυξη μιας νέας ιδέας για την εισαγωγή ή την βελτίωση ενός προϊόντος, μιας μεθόδου ή μιας διαδικασίας* (Robbins et al., 2018). Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, οι σημαντικότεροι τύποι τεχνολογίας με βάση την διάκριση των Σουμπενιώτη et al., (2019) είναι η *οργανωσιακή καινοτομία* η οποία σχετίζεται με τον συντονισμό και τον τρόπο τέλεσης των βασικών διαδικασιών σε μια επιχείρηση από τη διοίκηση, η *διαδικαστική καινοτομία* η οποία συμβάλει στην ανάπτυξη νέων μεθόδων τέλεσης διαφόρων διαδικασιών, η *καινοτομία μάρκετινγκ* η οποία αναλαμβάνει την διαδικασία προώθησης των υπηρεσιών και τέλος η *καινοτομία επιχειρηματικού μοντέλου* η οποία σχετίζεται με την επιχειρηματικότητα των στελεχών.

Ορισμένα λαμπρά παραδείγματα καινοτομίας στον τομέα των μεταφορών είναι (Insete 2030 - Σχέδια Δράσης, 2021):

- Το ταχύτατο και εξελισσόμενο ηλεκτρικό τρένο *Velaro* στην Ισπανία το οποίο προσφέρει γρήγορη και άμεση μετακίνηση μεταξύ μεγάλων πόλεων της Ισπανίας.
- Ο στόλος της *Italo* με υπερσύγχρονα τρένα που αναπτύσσουν μεγάλες ταχύτητες και προσφέρουν άνεση και αμεσότητα.
- Τα *λεωφορεία χαμηλού βάρους* του Πόρτο με μειωμένες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα.
- Το δίκτυο λεωφορείων για άτομα με ειδικές ανάγκες στην πόλη Μπρνο που διευκολύνει την ζωή 50,000 Τσέχων πολιτών.

- Το σύστημα *ελεγχόμενου παρκαρίσματος* στα Τρίκαλα, το οποίο εντοπίζει άμεσα θέσεις πάρκινγκ και τους παράνομα σταθμευμένους διευκολύνοντας οδηγούς και πολίτες (Kariki, 2021).

Διάφορες άλλες καινοτόμες ιδέες που θα μπορούσαν να συμβάλλουν καθοριστικά στο νομό Χανίων είναι οι εξής.

- Το σχέδιο της *έξυπνης πόλης* δηλαδή ένα σύστημα από υπερσύγχρονα μέσα τα οποία θα συνδέονται μεταξύ τους και θα αποσκοπούν στην βελτιστοποίηση του ανθρώπινου βιοτικού επιπέδου (Brcic et al., 2018) . Ορισμένα από τα βασικά συστατικά των έξυπνων πόλεων είναι η ευφυής μετακίνηση, οι τεχνολογικές υποδομές η βιώσιμη ανάπτυξη και η δημόσια διοίκηση (Gwiazdzinski et al., 2020).
- Οι *έξυπνοι αυτοκινητόδρομοι* είναι ένα σχέδιο το οποίο υποστηρίζει ότι η ανάπτυξη των σύγχρονων “έξυπνων αυτοκίνητων” πρέπει να συνοδεύεται και με την ανάπτυξη των έξυπνων δρόμων. Δηλαδή, ένα σύστημα σύγχρονων αυτοκινητόδρομων που θα προσφέρουν ασφάλεια, εύρος πληροφοριών την κατάλληλη στιγμή, εύκολη πρόσβαση και μια βιώσιμη λύση προς το περιβάλλον. Ορισμένα χαρακτηριστικά της εν λόγω ιδέας, αποτελούν *οι γραμμές που λάμπουν στο σκοτάδι, το διαδραστικό φως* το οποίο θα ανάβει και θα σβήνει όταν χρειάζεται και *τα φώτα με αιολική ενέργεια* τα οποία θα αξιοποιούν την κίνηση των οχημάτων και θα αναβοσβήνουν όταν κάποιο όχημα περνάει (Sebastian et al., 2017).
- Το *διαδίκτυο των πραγμάτων*, αποτελεί ένα από τα συστατικά στοιχεία των έξυπνων πόλεων και ίσως το σημαντικότερο. Ουσιαστικά είναι μια ιδέα στην οποία πολλά διαφορετικά “έξυπνα” αντικείμενα με την πρόσβασή τους στο διαδίκτυο, συνδέονται, επικοινωνούν και αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους ανταλλάσσοντας χρίσμα δεδομένα και πληροφορίες και δημιουργώντας μια νέα πραγματικότητα (Kroenke et al., 2017; Moura et al., 2019; Kariki, 2021).

Εν συνεχεία, υπάρχουν και κάποιες τεχνολογίες οι οποίες αναπτύχθηκαν αρκετά την τελευταία δεκαετία και μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στον τομέα των τουριστικών μεταφορών. Η πρώτη είναι τα *αυτόνομα αυτοκίνητα* τα οποία σύμφωνα με έρευνες θα μπορούσαν να μειώσουν τους θανάτους έως και 90% (Bertonecello, 2015). Πρόκειται για μια τεχνολογία η οποία έχει 5 επίπεδα αυτοματοποίησης τα οποία εξαρτώνται από τον βαθμό παρέμβασης του ανθρώπινου παράγοντα. Συγκεκριμένα, στο επίπεδο 0 το όχημα καθοδηγείται πλήρως από τον οδηγό (κλασικά αυτοκίνητα), όσο ανεβαίνει επίπεδο η ανθρώπινη παρέμβαση μειώνεται έως ότου φτάσουμε στο επίπεδο 5 όπου ο εγκέφαλος του αυτοκινήτου μπορεί να ελέγξει και να διαχειριστεί όλα τα συστήματα και τις λειτουργίες του οχήματος και να οδηγηθεί αυτόματα (Ilkova, 2017; SAE International, 2021). Η δεύτερη τεχνολογία είναι η ανάπτυξη των διαδικτυακών πρακτορείων και του ηλεκτρονικού εμπορίου όπου μαζί με νέες ευέλικτες μορφές εργασίας που προσέφερε αποτελούν σύμφωνα με τους Ζαΐρη et al. (2022) κάποιους από τους θετικούς αντίκτυπους του Covid-19. Η ανάπτυξη των σύγχρονων διαδικτυακών τουριστικών γραφείων μπορεί να δώσει ισχυρό προβάδισμα στο νομό Χανίων. Συγκεκριμένα, μπορούν να προσφέρουν στους ταξιδιώτες μια *πλήρη, άμεση, έγκαιρη και περιεκτική πληροφόρηση* συνοδευόμενη από μια *ολοκληρωμένη απεικόνιση του προορισμού* και των σπουδαίων αξιοθεατών του. Επίσης, το διαδίκτυο μπορεί να προσφέρει *ευέλικτη επικοινωνία, ασφαλείς και άμεσες πληρωμές* καθώς και *άμεσες επιβεβαιώσεις κρατήσεων* δίνοντας έτσι την δυνατότητα να “γεμίσουν οι θέσεις” μέχρι και την τελευταία στιγμή. Αντίστοιχα, οι τουριστικές επιχειρήσεις επωφελούνται από το *ευρύτερο περιβάλλον* στο οποίο εισέρχονται και μπορούν δραστηριοποιηθούν, την *αξιοπιστία* που μπορεί να αποκτήσει η επωνυμία της επιχείρησης, από την *ευκολότερο διαχειρίσιμη προβολή* και *προώθηση* των υπηρεσιών, την *αμεσότητα* και την *ταχύτητα ανταλλαγής πληροφοριών* καθώς και το *μειωμένο λειτουργικό κόστος* τους (Παπαγεωργίου, 2021).

Όπως και σε κάθε τομέα, έτσι και στις μεταφορές τουριστών, η τεχνολογία έχει πάει ένα βήμα παρακάτω προσφέροντας αμέτρητες λύσεις σε παλαιότερα και σύγχρονα προβλήματα, αναβαθμίζοντας τις προσφερόμενες υπηρεσίες και διευρύνοντας τους ορίζοντες για ένα λαμπρό μέλλον.

#### 2.4 Περιβάλλον

Ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα της εποχής είναι η προστασία του περιβάλλοντος και οι τουριστικές μεταφορές αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους ρυπαίνοντες του (Sher et al., 2021; Dolnicar, 2020). Η χρήση των μέσων μεταφοράς ορυκτών καυσίμων προκαλούν ηχορύπανση και ρύπανση του αέρα ο οποίος με τη σειρά του καταστρέφει το οικοσύστημα και μπορεί να προκαλέσει διάφορες αρρώστιες στον άνθρωπο (Κοναζιό et al., 2022). Γενικότερα, ο τομέας των μεταφορών συνέβαλλε στο 16% των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου για το 2020 γεγονός που απαιτεί την άμεση επαγρύπνηση των στελεχών των εταιριών μεταφοράς (Ritchie et al., 2020). Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στις μέρες μας οι εταιρίες μεταφορών να εγκλιματίζονται με τα δεδομένα της εποχής και να στηρίζουν οικολογικά προγράμματα τα οποία αποσκοπούν στην μείωση των ρύπων. Εκτός αυτού, επιχειρήσεις φιλικές προς το περιβάλλον δημιουργούν μια θετική εικόνα στην κοινωνία και έχουν την τάση να προτιμώνται έναντι άλλων (Λαλούμης, 2021).

Η τουριστική δραστηριότητα δημιουργεί οικονομική ευημερία σε τουριστικά ελκυστικές περιοχές, ταυτόχρονα όμως η ανεξέλεγκτη και άναρχη ανάπτυξη της καταστρέφει το φυσικό περιβάλλον και υποβαθμίζει την ίδια τους την εικόνα (Λαλούμης, 2021). Τα παραπάνω, οδηγούν στην ανάγκη εφαρμογής μιας πειθαρχημένης ανάπτυξης σωστά συντονισμένης και σχεδιασμένης η οποία θα μεριμνά τα καίρια ζητήματα του περιβάλλοντος. Την πόρτα για ένα “πράσινο” μέλλον ανοίγει η Ευρωπαϊκή Ένωση, με τη *Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία* η οποία αποσκοπεί στην *κλιματική ουδετερότητα έως το 2050* δεσμεύοντας έτσι τα κράτη μέλη της να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα της εποχής και να δημιουργήσουν μια φιλική προς το περιβάλλον κουλτούρα. Η παραπάνω συμφωνία, δεσμεύει τις χώρες της ΕΕ να ελαττώσουν κατά 55% τις καθαρές εκπομπές αερίων μέσα στην επόμενη δεκαετία (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, 2022). Επιπλέον, θετική επίδραση θα μπορούσε να έχει και ο “οικολογικός τουρισμός” ή “ecotourism” ο οποίος προωθεί δραστηριότητες φυσικού χαρακτήρα όπως ποδηλασία και κατάδυση στοχεύοντας στην ελάττωση των πυγών εκπομπής ρύπων (Agius et al., 2021; Pedaralli et al., 2022; Padma et al., 2022).

Η τεχνολογία διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην βελτίωση της περιβαλλοντολογικής κατάστασης προσφέροντας καινοτόμα μέσα που αποσκοπούν στην μείωση των ρίπων και την εξεύρεση νέων μέσων ενέργειας. Μια από τις σημαντικότερες εκβάσεις της τεχνολογίας θεωρούνται τα ηλεκτροκίνητα οχήματα (ηλεκτρικά λεωφορεία και αυτοκίνητα) τα οποία θα απασχολήσουν τους μελετητές τις επόμενες δεκαετίες και είναι ικανά να μειώσουν σημαντικά τους ρίπους του τομέα των μεταφορών (Kouridis et al., 2022; Manzolli et al., 2022).

Δύο από τις σημαντικότερες ανανεώσιμες πηγές ενέργειας τις οποίες μπορεί να υποστηρίξει η Κρήτη και η Ελλάδα γενικότερα είναι η αιολική και η κυματική. Η αιολική έχει είδη αρχίσει να αναπτύσσεται από τις αρχές του 1980 και μπορεί να προσφέρει μεγάλες δυνατότητες ειδικά στα ελληνικά νησιά που αναπτύσσονται ισχυροί άνεμοι (Kaldellis, 2020). Επίσης σύμφωνα με τους Dialyna et al. (2021), η δυτική Κρήτη δηλαδή ο νομός Χανίων έχει ισχυρή δυναμική ως προς την κυματική ενέργεια η οποία μπορεί να συμβάλλει δυναμικά στην ηλεκτροδότηση του νησιού ενώ στο λιμάνι του Ηρακλείου έχουν είδη εγκατασταθεί μετατροπείς κυματικής ενέργειας (*Wave Energy Converters, WECs*) για την διεξαγωγή πειραμάτων (Sinn Power, 2022).

Εκτός των προηγούμενων, άλλος ένας σημαντικός παράγοντας που μπορεί να συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος και στη μείωση των ρύπων είναι η θεμελίωση μιας κουλτούρας ορθολογικής οδήγησης. Με βάση το εγχειρίδιο του ΠΕΙ (Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας), η ορθολογική οδήγηση αποσκοπεί στην ασφαλή, οικολογική και οικονομική οδήγηση. Αυτό επιτυγχάνεται όταν οι οδηγοί επιδιώκουν να οδηγούν με ήπιο τρόπο διατηρώντας τον δείκτη του

στροφόμετρου στην πράσινη περιοχή δηλαδή γύρω στις 1500 στροφές για τα πετρελαιοκίνητα οχήματα αξιοποιώντας την *μέγιστη οικονομία καυσίμου*. Επιπροσθέτως, στην οικολογική οδήγηση συμβάλλουν και η σωστή *πίεση των ελαστικών*, ο σωστός χειρισμός κατά την *κύλιση* καθώς και η οδήγηση με την *μεγαλύτερη σχέση μετάδοσης*. Με την εφαρμογή της ορθολογικής οδήγησης, οι οδηγοί και οι επιχειρήσεις τουριστικών μεταφορών, μπορούν να συμβάλλουν στην μείωση των εκπομπών ρυπογόνων αερίων και της ηχορύπανσης, στην μείωση του κόστους συντήρησης των οχημάτων εξοικονομώντας ταυτόχρονα ένα μεγάλο ποσοστό καυσίμων (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, 2009).

Εν κατακλείδι, ένα καθαρό και υγιή περιβάλλον, συμβάλλει σημαντικά στη δημιουργία αξίας στον τομέα των τουριστικών μεταφορών παρέχοντας ασφαλείς υπηρεσίες και δημιουργώντας ένα ισορροπημένο περιβάλλον ευημερίας ελκυστικό για τους τουρίστες και βιώσιμο για τους ντόπιους. Για τον λόγο αυτό, τα υψηλής σημασίας ζητήματα του περιβάλλοντος και της κλιματικής αλλαγής πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα των ιθυνόντων ως προς τα σχέδια δράσης τους (Λαλούμης, 2021).

## 2.5 Επικοινωνία

Ο τουρισμός και οι δραστηριότητές του από την φύση τους σχετίζονται με την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους. Αυτό σημαίνει ότι, κατά την διαδικασία συντονισμού μιας τουριστικής υπηρεσίας αλλά και κατά την διάρκεια προσφοράς αυτής, χρησιμοποιείται ως εργαλείο η επικοινωνία. Η πολύτιμη αυτή διαπροσωπική διαδικασία αποστολής και λήψης νοημάτων προς κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση, χαρακτηρίζεται ως πολυσήμαντη και απαραίτητη για την αποτελεσματικότητα των τουριστικών διαδικασιών (Schermerhorn, 2011). Όπως αναφέρουν και οι Robbins και Judge (2018), *“είναι αδύνατη η ύπαρξη κάποιου οργανισμού ή ομάδας χωρίς την μετάδοση νοημάτων μεταξύ των μελών τους”*.

Είναι λοιπόν σημαντικό, τα στελέχη των επιχειρήσεων μεταφοράς τουριστών αλλά και οι εργαζόμενοι (οδηγοί και λοιποί υπάλληλοι) αυτών να έχουν επικοινωνιακές δεξιότητες έτσι ώστε να συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της διαδικασίας. Η σωστή ροή της πληροφορίας μέσα σε ένα οργανισμό αλλά και η ενθάρρυνση των επισκεπτών στο να εκφραστούν ελεύθερα και άνετα, δημιουργεί αξία και συμβάλλουν στην ποιοτικότερη προσφορά των υπηρεσιών μεταφοράς.

Ένας εργαζόμενος είτε είναι υπάλληλος γραφείου είτε είναι οδηγός, θα πρέπει να λειτουργεί τόσο ως ένας καλός πομπός, όσο και ένας σωστός δέκτης. Συγκεκριμένα, όταν λειτουργεί ως πομπός, θα πρέπει απλά και μεθοδευμένα να κωδικοποιεί το μήνυμα που επιθυμεί να μεταδώσει, να επιλέγει το καταλληλότερο μέσω μετάδοσης και στη συνέχεια να μεταδίδει το μήνυμα. Αντίστοιχα, όταν λειτουργεί ως δέκτης, να ενθαρρύνει τον πομπό, όντας συγκεντρωμένος, γνέφοντας και κάνοντας ερωτήσεις σχετικές με το θέμα συζήτησης την κατάλληλη στιγμή (Ζαΐρης et al., 2021).

Στην περίπτωση των οδηγών βέβαια, η παραπάνω διαδικασία δυσκολεύει όταν πραγματοποιείται κατά την διάρκεια της οδήγησης. Στην εν λόγω περίπτωση, ο οδηγός πρέπει να έχει ως κύριο μέλημά του την ασφάλεια των επιβατών και να παραμένει συγκεντρωμένος στην πορεία του. Σε περίπτωση που κάποιος επιβάτης τον ενοχλεί αποσπώντας του την προσοχή, ο οδηγός πρέπει να δρα με επαγγελματισμό και να μην διστάζει να το επισημαίνει στον επιβάτη με ευγένεια (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, 2009). Με τον τρόπο αυτό, επιδιώκεται ένα ισορροπημένο κλίμα ασφάλειας και καλών σχέσεων μεταξύ επιβατών και οδηγού στο οποίο ο οδηγός έχει την δυνατότητα να μοιράζεται χρήσιμες πληροφορίες με τους επιβάτες χωρίς να προκαλεί τον κίνδυνο.

Άλλος ένας παράγοντας που συμβάλλει στη δημιουργία αξίας των υπηρεσιών μεταφοράς τουριστών είναι η ομιλία ξένων γλωσσών. Η εν λόγω γνώση μπορεί να προσφέρει σαφές προβάδισμα σε πολλούς εργαζομένους - οδηγούς να επικοινωνήσουν αποτελεσματικότερα με τους πελάτες και να κατανοούν ευκολότερα αυτό που ζητούν. Το παραπάνω, δημιουργεί άνεση και ασφάλεια σε πολλούς επιβάτες που δεν μιλούν την τοπική γλώσσα. Η ανάγκη για περισσότερες από μια ξένες γλώσσες είναι ιδιαίτερα

σημαντική στην Κρήτη και τον νομό Χανίων όπου η διέλευση τουριστών από πολλές διαφορετικές χώρες είναι γεγονός.

Η ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία είναι εξίσου σημαντική αφού από αυτήν ξεκινούν όλες οι βασικές διεργασίες σε μια επιχείρηση. Τόσο η οριζόντια επικοινωνία δηλαδή μεταξύ εργαζόμενων ή ομάδων όσο και η επικοινωνία μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων πρέπει να είναι υγιής και αποτελεσματική έτσι ώστε να υπάρχει μια σωστή ροή πληροφοριών και κάθε τουριστική επιχείρηση να πετυχαίνει τους σκοπούς της (Robbins και Judge, 2018; Κάτου, 2017). Από την σκοπιά των στελεχών, θα πρέπει να υπάρχει οργανωτικότητα και επαγγελματισμός παρέχοντας στους υφιστάμενούς τους την απαραίτητη πληροφόρηση σχετικά με τις αρμοδιότητές τους και τον σωστό τρόπο τέλεσης της εργασίας τους. Σε ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο προωθείται η υγιής διαπροσωπική επικοινωνία και η ανταλλαγή απόψεων, μπορεί να δημιουργηθεί ένα κλίμα συνεργασίας και αλληλοκατανόησης το οποίο θα βοηθήσει κάθε επιχείρηση να πετύχει τους στόχους της.

Εν κατακλείδι, μια αποτελεσματική επικοινωνία θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από τα 7C δηλαδή από σαφήνεια (*clarity*), ευγένεια (*courtesy*), θεώρηση (*consideration*), πληρότητα (*completeness*), ορθότητα (*correctness*), συγκεκριμενοποίηση (*concreteness*) και περιεκτικότητα (*conciseness*) (Khateeb, 2010; Κάτου, 2017). Επομένως, είναι σημαντικό, τα στελέχη αλλά και οι εργαζόμενοι των επιχειρήσεων μεταφορών τουριστών, να λάβουν σημαντικά υπόψη και να υιοθετήσουν την διαπροσωπική επικοινωνία έτσι ώστε να αναβαθμίσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν.

## 2.6 Πρώτες βοήθειες & ασφάλεια

Το στάδιο της μεταφοράς των τουριστών θεωρείται αρκετά επικίνδυνο διότι τα οχήματα αποτελούν μεγάλες πυγές κινδύνων αφού αναπτύσσουν υψηλές ταχύτητες και δραστηριοποιούνται σε ένα περιβάλλον το οποίο εξαρτάται από πολλούς και διαφορετικούς παράγοντες (Touchevna, 2021). Για τον λόγο αυτό, η ασφάλεια και η προνοητικότητα είναι ιδιαίτερα σημαντικές στον τομέα των μεταφορών. Ως εκ τούτου γίνεται σαφές ότι η γνώση των πρώτων βοηθειών από τους οδηγούς μπορεί να δώσει σαφές προβάδισμα σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών μεταφοράς τουριστών δημιουργώντας επιπρόσθετη αξία και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Σχετικά με την επιμόρφωση των οδηγών σε θέματα πρώτων βοηθειών αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο στους υποψήφιους οδηγούς ΕΔΧ οχημάτων -ΤΑΞΙ όσο και σε επαγγελματίες οδηγούς λεωφορείων παρέχεται μια θεωρητική επιμόρφωση των βασικότερων περιπτώσεων παροχής πρώτων βοηθειών. Επίσης, συνιστάται η παρακολούθηση κάποιας επιμόρφωσης χωρίς όμως αυτό να επιβάλλεται από την νομοθεσία (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, 2009; Safeway, 2022). Με την εν λόγω θεωρητική πρώτη γνωριμία των οδηγών με τις πρώτες βοήθειες να μην καλύπτεται μια πληθώρα πολλών πιθανών περιπτώσεων είναι όμως αρκετό για την επικίνδυνη αυτή φύση των μεταφορών;

Σημαντικά στοιχεία που προκύπτουν από την ανάλυση των δελτίων τροχαίων ατυχημάτων για την περίοδο 2020-2021- Ιανουάριος- Ιούνιος 2022 (Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2020,2021,2022) μαρτυρούν ότι:

- Για το 2020: Στο νομό Χανίων το 71% των ατυχημάτων σημειώνεται μεταξύ Μάιο και Οκτώβριο εκ των οποίων προκύπτει το 71% των θανάτων του έτους. Η θνησιμότητα των ατυχημάτων όλου του έτους ανέρχεται στο 17,5 % των παθόντων. Για το ίδιο εξάμηνο η Κρήτη γενικότερα σημειώνει το 65% των ατυχημάτων ενώ στην Ελληνική επικράτεια το ποσοστό πέφτει στο 59%. Αντίστοιχα, το ποσοστό των θανάτων για το εν λόγω εξάμηνο σε όλη την Κρήτη είναι 73% ενώ για όλη την Ελλάδα 62%. Τέλος, η θνησιμότητα όλου του έτους για την Κρήτη είναι εξίσου υψηλή 16% ενώ για όλη την χώρα 5%.
- Για το 2021: για το ίδιο εξάμηνο στον νομό Χανίων προκύπτει το 73% των ατυχημάτων του έτους καθώς και το 71% των θανάτων. Αντίστοιχα σε Κρήτη και Ελλάδα τα ποσοστά ατυχημάτων για το εν λόγω εξάμηνο ανέρχονται σε 63% και 59% ενώ οι θάνατοι ανέρχονται

σε 70% και 61%. Τέλος η θνησιμότητα όλου του έτους είναι 23% για τα Χανιά, 20% για την Κρήτη και 5% για την Ελλάδα.

- Για το 2022(Ιανουάριος- Ιούνιος): Στο νομό Χανίων το 61% των ατυχημάτων σημειώνεται το τρίμηνο Μάιος-Ιούνιος-Ιούλιος εκ των οποίων προκύπτει το 73% των θανάτων του έτους. Σε Κρήτη και Ελλάδα αντίστοιχα σημειώνονται το 60% και 50% με ποσοστό θανάτων 48% και 51% αντίστοιχα. Τέλος, το ποσοστό θνησιμότητας όλου του έτους ανέρχεται σε 21% για τα Χανιά, 20% για την Κρήτη και 4% για την Ελλάδα.

**Πίνακας 2.1 Τροχαία Ατυχήματα 2020**

	2020					
	ΧΑΝΙΑ			ΚΡΗΤΗ	ΕΛΛΑΔΑ	
	ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ					
	ΣΥΝΟΛΟ	%ΚΡΗΤΗ	%ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ	%ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	1	11,1%	0,1%	9	1,13%	797
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	0	0,0%	0,0%	8	0,94%	853
ΜΑΡΤΙΟΣ	3	37,5%	0,6%	8	1,54%	518
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	2	25,0%	0,6%	8	2,56%	312
ΜΑΙΟΣ	2	16,7%	0,3%	12	1,63%	738
ΙΟΥΝΙΟΣ	6	42,9%	0,7%	14	1,56%	898
ΙΟΥΛΙΟΣ	4	19,0%	0,4%	21	2,14%	982
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	3	20,0%	0,3%	15	1,71%	878
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	3	20,0%	0,3%	15	1,51%	995
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	2	16,7%	0,2%	12	1,32%	912
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	2	25,0%	0,3%	8	1,23%	651
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0	0,0%	0,0%	7	1,28%	549
ΣΥΝΟΛΟ ΈΤΟΥΣ	28	20,4%	0,3%	137	1,51%	9083

I-A,N-Δ	8	28,57%	48	35,04%	3680	40,52%
M-O	20	71,43%	89	64,96%	5403	59,48%

**Πίνακας 2.2 Τροχαία Ατυχήματα 2021**

	2021					
	ΧΑΝΙΑ			ΚΡΗΤΗ	ΕΛΛΑΔΑ	
	ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ					
	ΣΥΝΟΛΟ	%ΚΡΗΤΗ	%ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ	%ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	1	9,1%	0,2%	11	1,9%	578
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	0	0,0%	0,0%	6	1,1%	527
ΜΑΡΤΙΟΣ	4	80,0%	0,6%	5	0,8%	627
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	2	16,7%	0,3%	12	1,6%	740
ΜΑΙΟΣ	4	21,1%	0,4%	19	2,0%	974
ΙΟΥΝΙΟΣ	6	40,0%	0,6%	15	1,5%	984
ΙΟΥΛΙΟΣ	4	33,3%	0,3%	12	1,0%	1204
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	6	35,3%	0,6%	17	1,7%	1030
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	6	35,3%	0,6%	17	1,6%	1086
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	4	28,6%	0,4%	14	1,4%	1032
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	4	30,8%	0,4%	13	1,4%	958
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0	0,0%	0,0%	8	0,9%	907
ΣΥΝΟΛΟ ΈΤΟΥΣ	41	27,5%	0,4%	149	1,4%	10647

I-A,N-Δ	11	26,83%	55	36,91%	4337	40,73%
M-O	30	73,17%	94	63,09%	6310	59,27%

Πίνακας 2.3 Τροχαία Ατυχήματα 2022

	2022					
	ΧΑΝΙΑ			ΚΡΗΤΗ	ΕΛΛΑΔΑ	
	ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ					
	ΣΥΝΟΛΟ	%ΚΡΗΤΗ	%ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ	%ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	4	57,1%	0,6%	7	1,0%	682
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	4	57,1%	0,5%	7	0,9%	772
ΜΑΡΤΙΟΣ	1	10,0%	0,1%	10	1,3%	762
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	5	38,5%	0,5%	13	1,3%	1014
ΜΑΙΟΣ	5	41,7%	0,5%	12	1,1%	1060
ΙΟΥΝΙΟΣ	7	38,9%	0,6%	18	1,6%	1093
ΙΟΥΛΙΟΣ	10	40,0%	1,0%	25	2,4%	1030
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ						
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ						
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ						
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ						
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ						
ΣΥΝΟΛΟ ΈΤΟΥΣ	36	39,1%	0,6%	92	1,4%	6413

I-A,N-A	14	38,89%	37	40,22%	3230	50,37%
M-O	22	61,11%	55	59,78%	3183	49,63%

Πίνακας 2.4 Ποσοστά Θνησιμότητας 2020

	2020		
	ΧΑΝΙΑ	ΚΡΗΤΗ	ΕΛΛΑΔΑ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΘΟΝΤΩΝ	40	186	11404
ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ	7	30	584
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΗΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	17,50%	16,13%	5,12%

Πίνακας 2.5 Ποσοστά Θνησιμότητας 2021

	2021		
	ΧΑΝΙΑ	ΚΡΗΤΗ	ΕΛΛΑΔΑ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΘΟΝΤΩΝ	61	212	13067
ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ	14	43	616
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΗΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	22,95%	20,28%	4,71%

Πίνακας 2.6 Ποσοστά Θνησιμότητας 2022

	2022		
	ΧΑΝΙΑ	ΚΡΗΤΗ	ΕΛΛΑΔΑ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΘΟΝΤΩΝ	52	138	7848
ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ	11	27	349
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΗΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	21,15%	19,57%	4,45%



**Πίνακας 2.7 Ποσοστά Θνησιμότητας Εξαμήνων 2020**

	2020					
	ΧΑΝΙΑ		ΚΡΗΤΗ		ΕΛΛΑΔΑ	
	I-A,N-Δ	M-O	I-A,N-Δ	M-O	I-A,N-Δ	M-O
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΘΟΝΤΩΝ	10	30	62	124	4528	6876
ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ	2	5	8	22	224	360
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΝΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	28,57%	71,43%	26,67%	73,33%	38,36%	61,64%

**Πίνακας 2.8 Ποσοστά Θνησιμότητας Εξαμήνων 2021**

	2021					
	ΧΑΝΙΑ		ΚΡΗΤΗ		ΕΛΛΑΔΑ	
	I-A,N-Δ	M-O	I-A,N-Δ	M-O	I-A,N-Δ	M-O
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΘΟΝΤΩΝ	12	49	75	137	5186	7881
ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ	4	10	13	30	243	373
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΝΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	28,57%	71,43%	30,23%	69,77%	39,45%	60,55%

**Πίνακας 2.9 Ποσοστά Θνησιμότητας Τετράμηνων για τους πρώτους 7 μήνες του 2022**

	2022					
	ΧΑΝΙΑ		ΚΡΗΤΗ		ΕΛΛΑΔΑ	
	I-Φ-M-A	M-I-I	I-Φ-M-A	M-I-I	I-Φ-M-A	M-I-I
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΘΟΝΤΩΝ	22	30	62	76	3900	3948
ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ	3	8	14	13	171	178
ΠΟΣΟΣΤΟ ΘΝΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	27,27%	72,73%	51,85%	48,15%	49,00%	51,00%

(Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2020,2021,2022, Διαμόρφωση του συγγραφέα)

\***Σημείωση:** I-A = Ιανουάριος – Απρίλιος, N-Δ= Νοέμβριος – Δεκέμβριος, M-O = Μάιος – Οκτώβριος, I-Φ-M-A = Ιανουάριος, Φεβρουάριος, Μάρτιος, Απρίλιος, M-I-I = Μάιος, Ιούνιος, Ιούλιος.

Μελετώντας τα στατιστικά δεδομένα των δελτίων ατυχημάτων του νομού Χανίων κατά την περίοδο 2020 - Ιούνιος 2022 παρατηρούμε ότι παρόλο που η θνησιμότητα για όλη την Ελλάδα κατά μέσο όρο για την τριετία είναι 0,5/10 παθόντες, για την Κρήτη και τα Χανιά ισχύει 2/10. Επίσης, άλλη μια σημαντική παρατήρηση είναι ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατυχημάτων για την Κρήτη και τα Χανιά σημειώνεται κατά την διάρκεια της τουριστικής σεζόν. Τέλος, το 2022 στον νομό Χανίων οι διεθνείς αφίξεις για το πρώτο επτάμηνο του έτους παρουσιάζουν μια αύξηση 412% σε σχέση με το αντίστοιχο επτάμηνο του 2021. Παράλληλα τα ατυχήματα που σημειώνονται κατά το ίδιο επτάμηνο παρουσιάζουν αύξηση 171% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Συσχετίζοντας τα δύο αυτά ποσοστά θα μπορούσε κανείς να πει ότι καθώς τετραπλασιάστηκαν οι τουριστικές αφίξεις τα ατυχήματα σχεδόν διπλασιάστηκαν.

Σύμφωνα με τα παραπάνω αρνητικά αποτελέσματα θα μπορούσε να πει κανείς πρώτων ότι τα ατυχήματα που συμβαίνουν στο νησί έχουν μεγάλη πιθανότητα να είναι σοβαρά και να υπάρξουν νεκροί. Δεύτερον, ότι κατά την τουριστική σεζόν τα ατυχήματα αυξάνονται γεγονός που θα μπορούσε να δικαιολογηθεί από την αυξημένη κίνηση στους δρόμους.

Συμπερασματικά, σε μια περιοχή η οποία παρουσιάζει αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων και νεκρών ειδικά κατά την τουριστική σεζόν, η ανάγκη για γνώση των πρώτων βοηθειών είναι απαραίτητη. Ιδιαίτερα από επαγγελματίες οδηγούς οι οποίοι κινούνται στους δρόμους αρκετές ώρες την ημέρα, έχουν υψηλή πιθανότητα να εμπλακούν ή να βρεθούν σε κάποιο ατύχημα και έχουν την υποχρέωση να

παρέχουν τις πρώτες βοήθειες ακόμα και αν μην εμπλέκονται με το ατύχημα αυτό (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, 2009).

Για την πρόληψη και την αποφυγή τυχών ανεπιθύμητων γεγονότων, στο εγχειρίδιο επιμόρφωσης Π.Ε.Ι συνιστά στους επαγγελματίες οδηγούς να υιοθετούν την αμυντική και ορθολογική οδήγηση η οποία μειώνει τον κίνδυνο πρόκλησης ατυχημάτων.

Άλλα μέτρα πρόληψης κινδύνων που θα μπορούσε να αναπτύξει η τουριστική βιομηχανία εγχώρια σε πρώτο στάδιο και στα Χανιά μεταγενέστερα είναι: Η γνωστοποίηση στους ταξιδιώτες των διάφορων συνθηκών που θα μπορούσαν να προξενήσουν κινδύνους καθώς και η εκμάθηση αυτών τρόπων αποφυγής, πρόληψης και αντιμετώπισης (Touchievna, 2021). Για παράδειγμα, παρότρυνση των τουριστών, να αποφεύγουν να οδηγούν νύχτα σε ορεινούς δρόμους του νομού καθώς δεν υπάρχει επαρκής φωτισμός.

Συνοψίζοντας, η γνώση πρώτων βοηθειών προσφέρει το αίσθημα ασφάλειας στους ταξιδιώτες οι οποίοι επισκέπτονται ένα άγνωστο για αυτούς μέρος και πιθανόν τους διακατέχει το άγχος. Επίσης, μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε διάφορα ανεπιθύμητα συμβάντα τα οποία στοιχειώνουν καθημερινά το νησί μας. Έτσι, η εν λόγω γνώση, συμβαδίζει με τα νέα δεδομένα της εποχής και συμβάλλει στην μεγιστοποίηση της αξίας των προσφερόμενων υπηρεσιών γι' αυτό και κρίνεται απαραίτητη.

## 2.7 Διοίκηση

Η διοίκηση και τα στελέχη της εκάστοτε επιχείρησης τουριστικών μεταφορών διαδραματίζουν τον σημαντικότερο ρόλο διότι έχουν την μεγαλύτερη ευθύνη στην λήψη αποφάσεων, στον σωστό προγραμματισμό, την οργάνωση, την διοίκηση των πόρων και τον έλεγχο όλων των λειτουργιών.

Σε ένα σύγχρονο και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον όπου η πληροφορία 'τρέχει', τα σύγχρονα στελέχη πρέπει να είναι συνεχώς σε επαγρύπνηση, να ενημερώνονται σωστά και να 'κυνηγάνε' την *καλή πληροφορία*. Η πληροφορία είναι η κινητήρια δύναμη όλων των λειτουργιών κάθε οργανισμού γι' αυτό και θα πρέπει να είναι *έγκαιρη, πλήρης, αξιόπιστη, σχετική και κατανοητή*. Αναλυτικότερα, με την σωστή πληροφόρηση των στελεχών επιτυγχάνεται ο σωστός προγραμματισμός ο οποίος στην συνέχεια προσφέρει ισχυρά πλεονεκτήματα οργάνωσης και ελέγχου ενδυναμώνοντας ταυτόχρονα την επικοινωνία με το εργατικό δυναμικό (Schermerhorn, 2011; Γεωργόπουλος, 2013).

Στο απαιτητικό αυτό περιβάλλον των επιχειρήσεων, τα στελέχη πρέπει να διοικούν βασισμένοι σε αξίες και να λαμβάνουν υπόψη όχι μόνο το κέρδος αλλά και την κοινωνική συνεισφορά. Συγκεκριμένα, η διοίκηση πρέπει να λειτουργεί υποστηρίζοντας όχι μόνο τους οικονομικό - λειτουργικούς σκοπούς της αλλά και να συμβάλλει στην κοινωνική ευημερία και την εθνική ανάπτυξη. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η δημιουργία μιας ισχυρής κουλτούρας αρχών και αντιλήψεων βοηθώντας στην ανάπτυξη του κάθε οργανισμού (Ζευγαρίδης, 1979; Schermerhorn, 2011; Λαλούμης, 2021).

Η σύγχρονη διοίκηση λοιπόν, πρέπει να εγκλιματίζεται στα δεδομένα του τώρα και να έχει ευελιξία στις μεταβολές της σύγχρονης εποχής (Λαλούμης, 2021). Σύμφωνα με την *ανεστραμμένη πυραμίδα* η διοίκηση του σήμερα, πρέπει να δίνει έμφαση στον 'άνθρωπο' και να εκπαιδεύει *λειτουργικούς εργαζόμενους* οι οποίοι θα βρίσκονται στην κορυφή έχοντας από κάτω τους σύγχρονους μάντζερ – ηγέτες που θα τους παρέχουν υψηλή υποστήριξη (Anders, 2008; Schermerhorn, 2011).

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, αν επικεντρωθούμε σε ένα διευθύνων στέλεχος ενός τουριστικού γραφείου, πέρα από την *οργανωτικότητα* και την *πληροφόρηση*, πρέπει να έχει και *διαπραγματευτική ικανότητα* έτσι ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στο ισχυρό και περίπλοκο περιβάλλον της τουριστικής βιομηχανίας. Επίσης, πρέπει να έχει *δημιουργικότητα* ώστε να μπορεί να καινοτομεί και να πρωτοπορεί. Τέλος, *άλλα απαραίτητα* προσόντα αποτελούν την υψηλή μόρφωση του στις ξένες γλώσσες και τις τουριστικές σπουδές, ηγετική ικανότητα και μεγάλη εμπειρία στην τουριστική βιομηχανία (Παπαγεωργίου, 2018β; Παπαγεωργίου, 2021).

## 2.8 Εργασιακό Περιβάλλον

Το περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας των οδηγών αλλά και των λοιπών υπαλλήλων μιας επιχείρησης τουριστικών μεταφορών, συμβάλουν σημαντικά στην αποτελεσματικότητα του έργου τους. Συγκεκριμένα, για να δημιουργηθεί αξία στις προσφερόμενες υπηρεσίες, είναι σημαντικό το ανθρώπινο δυναμικό που επηρεάζει άμεσα την τέλεση του έργου να δραστηριοποιείται στις κατάλληλες συνθήκες εργασίας. Με βάση το εγχειρίδιο υποψήφιων οδηγών λεωφορείων «Π.Ε.Ι» ως περιβάλλον εργασίας νοούνται, οι απαιτήσεις (παραγωγής έργου), οι συνθήκες και ο χώρος παραγωγής του έργου (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, 2009).

Πολλές φορές το περιβάλλον εργασίας στον τομέα των τουριστικών μεταφορών κρίνεται ως δύσκολο λόγω της υψηλής πίεσης που προκαλείται κατά τους μήνες αιχμής όπου ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετείται πολλαπλασιάζεται. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τόσο οι υπάλληλοι τουριστικών γραφείων όσο και οι οδηγοί να εργάζονται χωρίς διάλειμμα για αρκετές ώρες (Παπαγεωργίου, 2021).

Από την σκοπιά του εργατικού δικαίου, είναι σημαντικό να τηρείται το νόμιμο ωράριο εργασίας το οποίο καθορίζει την ανώτερη επιτρεπόμενη απασχόληση εντός 24 ωρών ή μιας εβδομάδας καθώς και να προσφέρονται όλα τα επιδόματα που δικαιούνται οι εργαζόμενοι όπως για παράδειγμα το επίδομα ξένης γλώσσας (Τζιώνας, 2019). Τα παραπάνω πέρα από το γεγονός ότι είναι απαραίτητα, επηρεάζουν την εικόνα μιας επιχείρησης αλλά και δημιουργούν κίνητρα στους εργαζομένους.

Σύμφωνα με την θεωρία δύο παραγόντων του Herzberg, βασική προϋπόθεση για την μη ύπαρξη δυσαρέσκειας στο περιβάλλον εργασίας αποτελούν οι παρακάτω εξωγενείς παράγοντες:

- Η ασφάλεια του χώρου εργασίας
- Οι απολαβές
- Οι κανονισμοί και οι πολιτικές της επιχείρησης
- Οι διαπροσωπικές σχέσεις
- Ο τρόπος διοίκησης και εποπτείας

Αντίστοιχα, υπάρχουν και οι ενδογενείς παράγοντες οι οποίοι δημιουργούν εργασιακή ικανοποίηση:

- Η αναγνώριση της προσφοράς τους
- Το αίσθημα επιτυχίας των στόχων που έχουν τεθεί
- Οι ευκαιρίες προσωπικής ανάπτυξης
- Το ενδιαφέρον περιεχόμενο της εργασίας τους

(Herzberg et al., 1959; Κάτου, 2017)

Κατά τους Robbins και Judge (2018), εκτός από τις συνθήκες εργασίας και τις απολαβές, εργασιακή ικανοποίηση δημιουργεί και η *προσωπικότητα* κάθε ατόμου, δηλαδή, ο σεβασμός που δείχνει στον εαυτό του και η αφοσίωσή του στην εκάστοτε εργασία καθώς και η *εταιρική κοινωνική ευθύνη* δηλαδή η προσφορά της επιχείρησης στο κοινωνικό σύνολο, ο σεβασμός που δείχνει στο περιβάλλον πέρα από όσα απαιτεί η νομοθεσία. Μάλιστα, όπως υποστηρίζουν οι ίδιοι, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να προσφέρει *εργασιακή επίδοση, ικανοποίηση των πελατών, ικανοποίηση απ' την ζωή και συμπεριφορά εργασιακής ιθαγένειας* η οποία γεννιέται από την εμπιστοσύνη και ωθεί τους εργαζόμενους να εκφράζονται θετικά για την επιχείρηση.

Καταλήγουμε λοιπόν, εύλογα στο συμπέρασμα ότι όταν ένας οδηγός οδηγεί ένα σύγχρονο και ασφαλές όχημα σε ένα ασφαλές οδικό δίκτυο, όταν του κατανέμονται ξεκάθαρες, λογικές και σύμφωνες με τον νόμο αρμοδιότητες, όταν ανταμείβεται αντάξια από το έργο που παράγει και όταν δραστηριοποιείται σε ένα περιβάλλον αποτελεσματικής επικοινωνίας και κατανόησης, τότε είναι δυνατόν να έχει όρεξη για εργασία και να αποδίδει στο μέγιστο των ικανοτήτων του. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και ως εκ τούτου ευχαριστημένους πελάτες. Συνεπώς ένα ισχυρό

εργασιακό περιβάλλον μπορεί να δημιουργήσει αξία στις τουριστικές μεταφορές και να συμβάλει στην βελτιστοποίηση την ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

## 2.9 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση στον τομέα των τουριστικών μεταφορών είναι εξίσου σημαντική με την εκπαίδευση του ξενοδοχειακού προσωπικού. Όπως ένα ξενοδοχείο έχει ανάγκη από έμπειρους και καταρτισμένους μάντζερ, ρεσεψιονίστ με άριστες γνώσεις ξένων γλωσσών καθώς και προσωπικό με διάφορες άλλες δεξιότητες, έτσι και στις επιχειρήσεις τουριστικών μεταφορών πρέπει να υπάρχουν καταρτισμένα στελέχη με υψηλή εκπαίδευση, υπάλληλοι γραφείου με γνώσεις ξένων γλωσσών και πληροφοριακών συστημάτων καθώς και οδηγοί με επικοινωνιακές δεξιότητες.

Η εκπαίδευση στον τουριστικό τομέα γενικότερα μπορεί να συνεισφέρει στην ικανοποίηση των πελατών μέσω των ποιοτικότερων υπηρεσιών που τους προσφέρονται (Vassiliadou, 2017). Συγκεκριμένα, εκτός από την ειδικευση του προσωπικού σε θέματα σχετικά με το κομμάτι στο οποίο δραστηριοποιείται, εκπαιδεύεται και στην σωστή αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν με τον πελάτη (Laloumis και Roupas, 1996; Schina, 2016). Μάλιστα, ο υπάλληλος είναι ο συνδεδεμένος κρίκος μεταξύ επιχείρησης και πελάτη γι' αυτό και η συμπεριφορά του πρέπει να είναι άριστη. Εν συνεχεία, σύμφωνα με ερευνητές, το καταρτισμένο προσωπικό ενισχύει ορισμένα προσωπικά χαρακτηριστικά όπως η υπομονή, η ικανότητα συνεργασίας, οι επικοινωνιακές δεξιότητες και η αυτοπεποίθηση (Stergiou και Airey, 2017). Έπειτα, η εκπαίδευση και η επιμόρφωση, συμβάλλει στην ανάπτυξη της οικολογικής συνείδησης των εργαζομένων συμβαδίζοντας έτσι στα νέα δεδομένα της εποχής (Skanavis και Giannoulis, 2009). Συνεπώς, στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον των τουριστικών επιχειρήσεων, η επιμόρφωση δημιουργεί αξία στις προσφερόμενες υπηρεσίες βελτιώνοντας την ποιότητά τους (Dimopoulou, 2015).

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα διακρίνεται σε δημόσια και ιδιωτική. Η δημόσια εκπαίδευση αποτελείται από την δια βίου μάθηση με διάφορα επιμορφωτικά προγράμματα, τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση δηλαδή τα ΕΠΑΛ (Επαγγελματικά Λύκεια), την μεταδευτεροβάθμια δηλαδή τα ΔΙΕΚ (Δημόσια Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης), την ανώτατη εκπαίδευση δηλαδή τα ΑΤΕΙ και τα ΑΕΙ (Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Ανώτατα Εκπαιδευτικά ιδρύματα) και τα Μεταπτυχιακά προγράμματα. Αντίστοιχα η ιδιωτική αποτελείται από την μεταδευτεροβάθμια δηλαδή τα ΙΕΚ (Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης) και τη δια βίου μάθηση (επιμορφωτικά προγράμματα) (Μπομπολάκης, 2019; European Centre for the Development of Vocational Training, 2014). Στη συνέχεια η εκπαίδευση αποτελείται από το θεωρητικό και το πρακτικό κομμάτι. Στο θεωρητικό διδάσκονται οι θεμελιώδεις έννοιες του τουρισμού ενώ στο κομμάτι της πρακτικής αρχικά αποκτάται η ειδικευση σε συγκεκριμένους τομείς ενώ στην συνέχεια επιπλέον δεξιότητες (Αθανασίου, 2004; Μπομπολάκης, 2019). Σήμερα με την εξέλιξη της τεχνολογίας η εκπαίδευση επιτυγχάνεται όλο και περισσότερο με διάφορα προγράμματα e-learning τα οποία προσφέρουν μεγάλη ευελιξία (Skoulikari, 2015).

Η θεωρητική επιμόρφωση των οδηγών επιτυγχάνεται είτε με το εγχειρίδιο πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης το οποίο προετοιμάζει τους υποψήφιους οδηγούς λεωφορείων, είτε με τις διάφορες ερωτήσεις προετοιμασίας των υποψήφιων οδηγών ταξί είτε με διάφορα άλλα επιμορφωτικά προγράμματα που έχουν σκοπό την εμβάθυνση σε συγκεκριμένες θεματολογίες. Όλα τα παραπάνω, προετοιμάζουν τους οδηγούς σε θέματα όπως η ασφάλεια, η ορθολογική οδήγηση, προλήψεις κινδύνων και αντιμετώπιση κρίσεων έτσι ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στο επικίνδυνο περιβάλλον των μεταφορών (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, 2009).

Σχετικά με τα ταξιδιωτικά πρακτορεία, το προσωπικό πρέπει να κατέχει πληθώρα γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Συγκεκριμένα, πρέπει να έχει άριστες γνώσεις της αγγλικής γλώσσας και λοιπών ξένων γλωσσών καθώς και γνώσεις εξυπηρέτησης πελατών, πωλήσεων και πληροφοριακών συστημάτων. Στη συνέχεια πρέπει να έχει ικανότητες να ταξινομεί πληροφορίες, σαφήνειας λόγου, γραπτής έκφρασης

και κατανόησης, ευελιξία, ευχέρειας ιδεών και συγκεντρωσιμότητα. Τέλος, ένας ταξιδιωτικός σύμβουλος πρέπει να έχει δεξιότητες λήψης αποφάσεων, επίλυσης προβλημάτων, αξιολόγησης, διαχείρισης χρόνου, ενεργού μάθησης, ενδιαφέρον εξυπηρέτησης και προσεκτικής ακρόασης. (Παπαγεωργίου, 2021)

Συμπερασματικά, η ανάγκη βελτίωσης των υπηρεσιών τουριστικής μεταφοράς εξαρτάται σημαντικά και από την εκπαίδευση του εργατικού δυναμικού γι' αυτό πρέπει να προωθείται και να προτιμάται από τα στελέχη των τουριστικών επιχειρήσεων. Η ενίσχυση των εργαζομένων με ισχυρές γνώσεις και δεξιότητες συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των αρμοδιοτήτων τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να βελτιώνεται η ταξιδιωτική εμπειρία των επισκεπτών, να ενδυναμώνεται το τουριστικό προϊόν και η βιωσιμότητά του. (Touchieva, 2021; Bompoulakis et al., 2022).

## 2.10 Επικαιρότητα

Καθώς τα γεγονότα του 21ου αιώνα τρέχουν, η επικαιρότητα και ορθή γνώση αυτής αποτελούν κατευθυντήριες γραμμές προς την εξέλιξη και την επιβίωση. Οι κρίσεις των τελευταίων ετών έχουν επηρεάσει άμεσα και έμμεσα την παγκόσμια αγορά και τον τουρισμό δημιουργώντας νέες ανάγκες αλλά και προβληματισμούς σε διεθνές επίπεδο. Η τουριστική βιομηχανία σε γενικές γραμμές χαρακτηρίζεται ως ιδιαίτερα ευάλωτη αφού συχνά υποφέρει από διάφορα διεθνή γεγονότα τα οποία αποφέρουν υψηλές μειώσεις και αναταράξεις (Panagiotou, 2022; Sovani, 2022; Sackes, 2022). Τρία από τα σημαντικότερα γεγονότα τα οποία επηρέασαν και επηρεάζουν τον τουρισμό και τις μεταφορές θεωρούνται η εξάπλωση της πανδημίας του COVID-19, ο πόλεμος στην Ουκρανία και η ενεργειακή κρίση. Η πανδημία, προκάλεσε παγκόσμια αναστάτωση στις μεταφορές, επηρέασε αρνητικά τον τουρισμό, την κοινωνική και την επιστημονική ανάπτυξη συρρικνώνοντας ταυτόχρονα τις οικονομίες πολλών χωρών (Poulaki et al., 2022; Zakeri et al., 2022).

### 2.10.1. Πανδημία

Κατά την εξάπλωση της πανδημίας, ο τουρισμός άρχισε να αποδυναμώνεται οδηγώντας σε μια σταδιακή παύση και δημιουργώντας σημαντικές απώλειες στην οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως εκ τούτου, δημιουργήθηκαν κρίσεις ρευστότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις επιφέροντας απώλειες εσόδων της τάξεως του 85% σε ξενοδοχεία, εστίαση και τουριστικά πρακτορεία καθώς και 90% σε αεροπορικές εταιρίες και κρουαζιέρες. Εντός συνόρων, η περιφέρεια της Κρήτης χαρακτηρίστηκε από μια υψηλή ευαλωτότητα ως προς τον τουρισμό και οι μεταφορές υπέστησαν υψηλές μειώσεις οδηγώντας επίσης πολλούς Κρητικούς να ακυρώσουν τις καλοκαιρινές τους διακοπές (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020; Kourgiantakis et al., 2021). Ο νομός Λασιθίου, κατά το δεύτερο τρίμηνο του 2020 σημείωσε τη μεγαλύτερη μείωση εισροών στο πανελλήνιο της τάξεως του 99,5 % σε σχέση με το δεύτερο τρίμηνο του 2019. Στους νομούς Χανίων και Ρεθύμνου σύμφωνα με την έρευνα των Tarasi et al. (2021) κατά τους πρώτους μήνες της πανδημίας, το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούσαν ταξί και λεωφορείο καθημερινά μειώθηκε ενώ κατά τους καλοκαιρινούς μήνες παρουσίασε μια μικρή αύξηση.

### 2.10.2. Πόλεμος στην Ουκρανία & ενεργειακή κρίση

Ο πόλεμος στην Ουκρανία επηρεάζει άμεσα όλο τον πλανήτη και οι συνέπειες του είναι ικανές να αλλάξουν τα σύγχρονα δεδομένα της εποχής. Ακόμα και οι ισχυρότερες οικονομίες του κόσμου έχουν είδη αρχίσει να βιώνουν των αρνητικό αντίκτυπο του πολέμου όπως είναι η σταδιακή αύξηση των καυσίμων. Επίσης, σύμφωνα με τους Mbah et al. (2022) οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα βιώσουν ακόμα μεγαλύτερο πληθωρισμό από τον είδη υψηλό που βιώνουν. Όσο αφορά τον τουρισμό στην Κρήτη, η μείωση της ρωσικής κινητικότητας ανήλθε στο -92,3% κατά το πρώτο επτάμηνο του 2022 ωστόσο, η απώλεια των Ρώσων τουριστών αναπληρώθηκε άμεσα με την αύξηση περισσότερων Γερμανών, Άγγλων, Δανών και Πολωνών (Χανιώτικα Νέα, 2022; Insete Intelligence, 2022).

Ένας από τους μεγαλύτερους αντίκτυπους του πολέμου είναι η ενεργειακή κρίση η οποία επιβραδύνει την ανάπτυξη των Ευρωπαϊκών χωρών προκαλώντας συνεχείς αυξητικές τάσεις των τιμών των

καυσίμων και της ενέργειας γενικότερα (Zakeri et al., 2022; Mbah et al., 2022). Οι αυξητικές τάσεις της ενέργειας επέφεραν και ακριβότερα κόμιστρα στα ταξί στην Ελλάδα έτσι ώστε να αντισταθμιστούν τα έξοδα. Το κόμιστρο του τιμολογίου Νο 1 από 0,68 αυξήθηκε σε 0,90 ενώ του τιμολογίου Νο 2 από 1,19 σε 1,25 (e-nomothesia.gr, 2022). Στην επικράτεια του Νομού Χανίων, οι τιμές των καυσίμων εκτοξεύθηκαν. Συγκεκριμένα, υπολογίζοντας τις τιμές της αμόλυβδης 95 οκτανίων και του diesel κίνησης την πρώτη ημέρα κάθε μήνα κατά το διάστημα Μάιος- Οκτώβριος 2022 προέκυψε ότι η τιμή της αμόλυβδης αυξήθηκε κατά 29,7% σε σχέση με το 2021 και 53,5% σε σχέση με το 2020. Ενώ το πετρέλαιο κίνησης αυξήθηκε κατά 40,3% σε σχέση με το 2021 και 67,2% σε σχέση με το 2020 (Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, 2022).

Οι κρίσεις που ξεσπούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα και απειλούν το τουριστικό προϊόν έχουν δημιουργήσει την ανάγκη στα στελέχη του τουρισμού να αναπτύσσουν ένα πλάνο κρίσεων με σκοπό να προλαμβάνουν κάθε κρίση και να την αντιλαμβάνονται από τα σημάδια τα οποία προειδοποιούν για τον ερχομό της (Roulaki et al., 2022). Όπως αναφέρουν και οι Βομπολακίς et al. (2022) ο διαχωρισμός μεταξύ αποτυχίας και επιτυχίας εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης του πλάνου κρίσεων.

Παρόλο που το μεγαλύτερο ποσοστό των κατοίκων των Χανίων θεωρεί ότι το τουριστικό προϊόν της περιοχής είναι ικανοποιητικό, στην πραγματικότητα χρειάζεται βελτίωση και μεγαλύτερη ελκυστικότητα έτσι ώστε να επιβιώσει στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον της μετά COVID-19 εποχής της οποίας το κλειδί της επιτυχίας αποτελεί η καινοτομία (Papageorgiou et al., 2022; Sovani, 2022). Τέλος, είναι αναγκαίο να αξιοποιήσουμε τα θετικά που “έφερε” ο Covid-19 όπως οι καινούριες ευέλικτες μορφές εργασίας και η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών αγορών (Ζαΐτης et al., 2022).

### 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

Στην έρευνα που διεξήχθη εφαρμόστηκε τόσο η δευτερογενή όσο και η πρωτογενή έρευνα. Στην πρωτογενή έρευνα χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της δειγματοληπτικής δημοσκοπήσης μέσω ειδικών ερωτηματολογίων που σχεδιάστηκαν για να εξυπηρετήσουν το εύρος των πληροφοριών που χρειάστηκε να συλλεχθεί. Το πρώτο απευθυνόταν σε οδηγούς και εργαζόμενους επιχειρήσεων τουριστικών μεταφορών, ενώ το δεύτερο σε επισκέπτες και επιβάτες επιχειρήσεων τουριστικών μεταφορών. Στο εν λόγω ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα κατηγοριών η οποία είναι ευέλικτη και εύκολη να απαντηθεί. Για την διασταύρωση των δεδομένων που θα συλλέγονταν σχεδιάστηκαν δυο είδη ερωτηματολογίων. Σκοπός της έρευνας ήταν να γνωστοποιηθούν οι παράγοντες που μπορούν να συμβάλλουν στη δημιουργία αξίας στις χερσαίες μεταφορές τουρισμού με σκοπό να βελτιστοποιηθεί η ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών αλλά και οι παράγοντες οι οποίοι αποτελούν τροχοπέδη της εξέλιξης αυτής. Συνεπώς, τα ερωτηματολόγια σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να περιέχουν ερωτήσεις σχετικά με τις μεταβλητές τις οποίες επηρεάζουν άμεσα και έμμεσα τις χερσαίες μεταφορές τουρισμού. Οι μεταβλητές αυτές είναι οι οδικές υποδομές, η τεχνολογία, το περιβάλλον, η επικοινωνία, οι πρώτες βοήθειες, η εκπαίδευση, η οδική συμπεριφορά και η επικαιρότητα. Επίσης, στα ερωτηματολόγια υπήρχαν και δημογραφικές ερωτήσεις έτσι ώστε να γίνει κατανοητό το προφίλ των ερωτώμενων. Για καθένα από τα δυο ερωτηματολόγια υπήρχαν οι ανάλογες ερωτήσεις σχετικά με τις ανάγκες της έρευνας με τις περισσότερες από αυτές όμως να αποτελούν κοινές.

Η διαδικασία συλλογής των ερωτηματολογίων ξεκίνησε στις 29 Νοεμβρίου του 2022 και ολοκληρώθηκε στις 4 Ιανουαρίου του 2023. Ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε μέσω της τοπικής επιχείρησης τουριστικών μεταφορών «cretetaxivan» η οποία εδρεύει στην επαρχία Αποκορώνου του νομού Χανίων. Η παραπάνω επιχείρηση διαμοίρασε τα ερωτηματολόγια στους εργαζόμενους της, σε νέους και παλιούς πελάτες καθώς και σε άλλες συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Ο εν λόγω διαμοιρασμός πραγματοποιήθηκε σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω Facebook, Instagram, WhatsApp, Viber και Gmail. Ο συνολικός αριθμός των δειγμάτων που συλλέχθηκαν ήταν 204 εκ των οποίων τα 71 απευθύνονταν σε οδηγούς, εργαζόμενους σε επιχειρήσεις τουριστικών μεταφορών, ξεναγούς, ιδιοκτήτες εταιριών τουριστικών μεταφορών και ιδιοκτήτες ταξί. Τα υπόλοιπα 133 συλλέχθηκαν από ταξιδιώτες στους οποίους παρέιχε τις υπηρεσίες της την δεδομένη χρονική στιγμή, σε πελάτες που επισκέφτηκαν την Κρήτη στο παρελθόν καθώς και από πελάτες συνεργαζόμενων επιχειρήσεων.

Η πρωτογενής αυτή έρευνα εγκρίθηκε από την Επιτροπή Δεοντολογίας – Βιοηθικής του Πανεπιστημίου Νεάπολης Πάφου στις 28 Νοεμβρίου του 2022. Την επόμενη ημέρα ξεκίνησε και ο διαμοιρασμός της με σκοπό να γίνει αρχικά μια πιλοτική έρευνα σε ένα μικρό αριθμό ατόμων έτσι ώστε να ελεγχθεί αν λειτουργεί το ερωτηματολόγιο. Αφού διορθώθηκαν κάποια ζητήματα, καταλέχθηκε η τελική μορφή του και συνέχισε ο διαμοιρασμός. Η ανάλυσή των αποτελεσμάτων των δημοσκοπήσεων πραγματοποιήθηκε μέσω του πακέτου του Excel έτσι ώστε να αναλυθούν τα δεδομένα με σωστό τρόπο.

Στην δευτερογενής έρευνα αναλύθηκαν οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν άμεσα και έμμεσα τις χερσαίες μεταφορές τουρισμού. Για τις ανάγκες της δευτερογενής έρευνας χρησιμοποιήθηκε και η αρχειακή έρευνα δηλαδή η έρευνα που διεξάγεται στο περιεχόμενο των αρχείων (Quinlan et al., 2017). Συγκεκριμένα, αναλύθηκαν αρχεία δελτίων ατυχημάτων έτσι ώστε να γίνει η προσέγγιση των περιόδων αυτών που σημειώνονται τα περισσότερα ατυχήματα και να γίνει συσχετισμός με τις διάφορες τουριστικές περιόδους προκειμένου να εξετασθή το κατά πόσο επηρεάζει ο τουρισμός τον αριθμό ατυχημάτων. Επίσης, αναλύθηκαν οι τιμές της αμόλυβδης 95 οκτανίων και του diesel κίνησης για να εξεταστούν οι αυξητικές τάσεις σε σχέση με προηγούμενα έτη.

Η δειγματοληπτική δημοσκόπηση αποτελεί μια μέθοδο συλλογής πρωτόγενών δεδομένων επικοινωνώντας με ένα δείγμα ατόμων το οποίο αντιπροσωπεύει ένα πληθυσμό ο οποίος αφορά την εκάστοτε έρευνα. Ουσιαστικά οι δημοσκοπήσεις παρέχουν ένα στιγμιότυπο σε ένα δεδομένο χρονικό

σημείο. Ένα από τα δημοφιλέστερα μέσα δημοσκόπησης αποτελεί το ερωτηματολόγιο το οποίο συλλέγει δεδομένα διαδικτυακά, τηλεφωνικά, ταχυδρομικά ή και μέσω συνεντεύξεων πρόσωπο με πρόσωπο και χρησιμοποιείται κυρίως για τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων (Keller, 2010; Quinlan et al, 2017).

Η ποσοτική έρευνα διεξάγεται με σκοπό την συλλογή διακριτών και μετρήσιμων δεδομένων προκειμένου να προσδιοριστούν στατιστικές σχέσεις μεταξύ μεταβλητών. Για την διεξαγωγή μιας ποσοτικής έρευνας συνηθέστερα χρησιμοποιείται ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων. Μια μέθοδος συλλογής ποσοτικών δεδομένων είναι και οι δειγματοληπτικές δημοσκοπήσεις (Quinlan et al, 2017; Schindler, 2019).



## 4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ

Τα παρακάτω ευρήματα προκύπτουν από τα 204 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από οδηγούς, εργαζομένους και διοικητικά στελέχη επιχειρήσεων υπηρεσίας τουριστικών μεταφορών καθώς και από επισκέπτες του νησιού οι οποίοι έμειναν κυρίως στο νομό Χανίων. Τα εν λόγω ευρήματα προκύπτουν από 2 είδη ερωτηματολογίων (βλέπε [παράρτημα i](#)), το πρώτο απευθυνόταν σε οδηγούς και εργαζομένους του τουριστικού τομέα (71 ερωτηματολόγια) και το δεύτερο σε επισκέπτες και επιβάτες (133 ερωτηματολόγια). Τέλος, οι περισσότερες ερωτήσεις είναι ίδιες και για τα δύο ερωτηματολόγια με σκοπό την διασταύρωσή τους και τη διεξαγωγή συμπερασμάτων.

### α) Ερωτήσεις οδηγών – εργαζομένων

**Πίνακας 4.α.1 Γενικές ερωτήσεις οδηγών – εργαζομένων**

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ		ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ 71 ΟΔΗΓΟΥΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ					
		18-24	25-31	32-40	41-50	51-60	61+
1	Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκατε;	16,9%	22,5%	18,3%	19,7%	16,9%	5,6%
2	Ποιο είναι το φύλο σας;	Άντρας			Γυναίκα		
%		85,9%			14,1%		
3	Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;	Δημοτικό/Γυμνάσιο	Λύκειο	ΙΕΚ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό
%		12,7%	45,1%	12,7%	25,4%	2,8%	1,4%
4	Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στον τομέα των μεταφορών;	0-3	4-7	8-12	13-18	19-25	26+
%		21,1%	29,6%	2,8%	12,7%	15,5%	18,3%
5	Ποιο είναι το επίπεδό σας σχετικά με την αγγλική γλώσσα;	Υψηλό (μπορώ να συνεννοηθώ άμεσα)		Μέτριο (Μπορώ να καταλάβω και να συνεννοηθώ σε ένα μέτριο βαθμό)		Χαμηλό (δεν μπορώ να συνεννοηθώ στην αγγλική γλώσσα)	
%		69,0%		28,2%		2,8%	
6.α	Μιλάτε άλλες ξένες γλώσσες; Αν ναι, ποιές; (1/2)	Όχι/κνή απάντηση			Ναι	Ναι 2+ γλώσσες	
%		74,6%			19,7%	5,6%	
6.β	Αν ναι, ποιές; (2/2) (% ομιλίας της κάθε γλώσσας από τα 18 άτομα που μιλάνε άλλες ξένες γλώσσες)	Γερμανικά	Γαλλικά	Ιταλικά	Ρωσικά	Σκανδιναβικά	Άλλο
%		72,2%	16,7%	5,6%	16,7%	11,1%	16,7%
7	Είμαι...	Οδηγός	Ξεναγός	Υπάλληλος σε εταιρεία μεταφορών	Ιδιοκτήτης ταξί	Ιδιοκτήτης εταιρίας τουριστικών μεταφορών	
%		76,1%	1,4%	12,7%	4,2%	5,6%	
8	Αν είστε οδηγός, σε ποια κατηγορία ανήκατε;	Οδηγός ταξί	Οδηγός βαν	Οδηγός τουριστικού λεωφορείου	Οδηγός δημόσιου λεωφορείου	Οδηγός σε εταιρία car rental	Άλλο
%		57,7%	12,7%	16,9%	0,0%	4,2%	8,5%

Στο πρώτο ερωτηματολόγιο συμμετείχαν 61 άνδρες (85,9%) και 10 γυναίκες (14,1%). Οι συμμετέχοντες οδηγοί και εργαζόμενοι διαιρούνται σε 54 οδηγούς (76,1%), 9 υπάλληλους σε εταιρία τουριστικών μεταφορών (12,7%), 4 ιδιοκτήτες εταιρίας τουριστικών μεταφορών (5,6%), 3 ιδιοκτήτες ταξί (4,2%) και 1 ξεναγό (1,4%). Οι περισσότεροι από τους παραπάνω εργαζόμενους είναι και οδηγοί στις εταιρίες που εργάζονται ή διοικούν. Από όλους λοιπόν τους παραπάνω, το 57,7% αποτελούν οδηγοί ταξί, το 12,7% οδηγούς βαν, το 16,9% οδηγούς τουριστικών λεωφορείων, το 4,2% οδηγούς σε εταιρία car rental ενώ το 8,5% δεν οδηγεί επαγγελματικά. Σχεδόν τα 2/5 (39,4%) των συμμετεχόντων έχει ηλικία μεταξύ 18-31 ετών, τα επόμενα 2/5 (38%) μεταξύ 32-50 και το υπόλοιπο 1/5 (22,5%) από 51 ετών και άνω. Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων έχει ως εξής: το 12,7% έχει τελειώσει δημοτικό/ γυμνάσιο, το 45,1% λύκειο, το 38,1% ΙΕΚ ή ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 4,2% μεταπτυχιακό ή διδακτορικό. Σχετικά με τα χρόνια εμπειρίας στον τομέα των τουριστικών μεταφορών το 21,1% απάντησε 0-3 χρόνια, το 29,6% 4-7, το 2,8% 8-12, το 12,7% 13-18, το 15,5% 19-25 και το 18,3% 26

χρόνια και άνω. Με λίγα λόγια, το 50,7% έχει μικρή προς μέτρια εμπειρία στον τομέα ενώ το υπόλοιπο 49,3 από μεγάλη έως πολύ μεγάλη.

Σύμφωνα με την εμπειρία τους στις ξένες γλώσσες, η πλειοψηφία με ποσοστό 69% μπορεί να συνεννοηθεί άπογα στην αγγλική γλώσσα, το 28,2% μέτρια ενώ μόνο το 2,8% δυσκολεύεται να επικοινωνήσει στα αγγλικά. Στη συνέχεια, μόνο το ¼ μιλάει δεύτερη ή και περισσότερες ξένες γλώσσες ενώ η δεύτερη ξένη γλώσσα των περισσότερων (72,2%) είναι τα γερμανικά.

#### Πίνακας 4.α.2 Ερωτήσεις σχετικά με τις υποδομές

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ						
9	Πως θα χαρακτηρίζατε τις υποδομές του νησιού γενικότερα;	Κακές	Μέτριες	Καλές	Πολύ Καλές	Άριστες
%		26,8%	60,6%	11,3%	1,4%	0,0%
10	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος εντός κατοικημένων περιοχών;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		31,0%	59,2%	9,9%	0,0%	0,0%
11	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος στις ορεινές περιοχές του νομού;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		31,0%	54,9%	11,3%	2,8%	0,0%
12	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος στον Βόρειο Οδικό Άξονα;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		50,7%	40,8%	7,0%	1,4%	0,0%
13	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος στις νότιες επαρχίες του νομού;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		31,0%	54,9%	11,3%	2,8%	0,0%
14	Πως θα χαρακτηρίζατε την σήμανση εντός κατοικημένων περιοχών;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		25,4%	47,9%	19,7%	7,0%	0,0%
15	Πως θα χαρακτηρίζατε την σήμανση στις επαρχίες του νομού;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		32,4%	49,3%	16,9%	1,4%	0,0%

Σχετικά με τις υποδομές του νομού Χανίων και του νησιού γενικότερα, η συντριπτική πλειοψηφία των οδηγών (87,4%) τις χαρακτηρίζει μέτριες προς κακές ενώ το υπόλοιπο 12,7% από καλές έως και πολύ καλές. Τα αρνητικά ποσοστά συνεχίζονται και για την κατάσταση του οδοστρώματος εντός κατοικημένων περιοχών, το 90,1% την χαρακτηρίζει μέτρια προς κακή και το 9,9% απλά καλή, για τις ορεινές περιοχές και τις νότιες επαρχίες τα ποσοστά είναι ακριβώς ίδια με το 85,9% να την χαρακτηρίζει μέτρια προς κακή και το 14,1% μεταξύ καλή και πολύ καλή. Για την κατάσταση του οδοστρώματος στον Βόρειο Οδικό Άξονα, σημειώνεται αρνητικό ποσοστό ρεκόρ, με το 91,5% των συμμετεχόντων να την χαρακτηρίζει κακή προς μέτρια ενώ το υπόλοιπο 8,5% από καλή έως πολύ καλή. Τέλος, αναφορικά με την σήμανση και την σηματοδότηση, εντός κατοικημένων περιοχών χαρακτηρίζεται από καλή έως πολύ καλή από το 26,7% και μέτρια προς κακή από το 73,3% ενώ για τις επαρχίες του νομού χαρακτηρίζεται μεταξύ καλή και πολύ καλή από το 18,3% και μέτρια προς κακή από το 81,7%.

#### Πίνακας 4.α.3 Ερώτηση σχετικά με την τεχνολογία

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ						
16	Ποια είναι η άποψή σας σχετικά με τη δεδομένη τεχνολογία ως προς τα οχήματα (αμάξια, λεωφορεία)	Απαρхайωμένη Τεχνολογία	Ανάγκες Εκσυγχρονισμού	Μέτρια Τεχνολογία	Ικανοποιητική για τα δεδομένα της	Συγχρονη Τεχνολογία
%		0,0%	21,1%	5,6%	62,0%	11,3%

Το 62% θεωρεί ότι η τεχνολογία που χρησιμοποιείται είναι ικανοποιητική για τα δεδομένα της εποχής και του νησιού, το 11,3% την αξιολογεί ως σύγχρονη, ενώ το 26,7% πιστεύει ότι έχει ανάγκες εκσυγχρονισμού ή ότι είναι μέτρια.

Από την σκοπιά μόνο όσων οδηγούν ταξί, το 78% θεωρεί ότι οι τεχνολογία είναι ικανοποιητική για τα δεδομένα της εποχής, η πλειοψηφία των οδηγών τουριστικού λεωφορείου τείνει να την χαρακτηρίζει ικανοποιητική προς σύγχρονη ενώ πάνω από τα 2/5 των οδηγών βαν κρίνει ότι υπάρχουν ανάγκες εκσυγχρονισμού (βλέπε πίνακα 4.α.4).

**Πίνακας 4.α.4 Αξιολόγηση τεχνολογίας**

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΡΧΑΙΩΜΕ	ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΚΣΥ	ΜΕΤΡΙΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΗ	ΣΥΓΧΡΟΝΗ
ΟΔΗΓΟΙ ΤΑΞΙ	41	↓ 0,0%	↓ 12,2%	↓ 4,9%	↑ 78,0%	↓ 4,9%
ΟΔΗΓΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΥ	12	↓ 0,0%	⇒ 16,7%	↓ 8,3%	↑ 33,3%	↑ 41,7%
ΒΑΝ	9	↓ 0,0%	↑ 44,4%	↓ 11,1%	↑ 44,4%	↓ 0,0%
ΓΕΝΙΚΑ	71	↓ 0,0%	⇒ 21,1%	↓ 5,6%	↑ 62,0%	↓ 11,3%

**Πίνακας 4.α.5 Ερώτηση σχετικά με το περιβάλλον**

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		Καθόλου οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Μέτρια οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Καλή οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Αρκετά καλή οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Άριστη οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία
17	Θεωρείτε ότι έχετε οικολογική συνείδηση και συμπεριφορά ως προς το μέσο που χρησιμοποιείτε;					
%		2,8%	21,1%	12,7%	50,7%	12,7%

Σχετικά με την οικολογική νοοτροπία και συμπεριφορά, το 63,4% κρίνει ότι η οικολογική του συμπεριφορά είναι από αρκετά καλή μέχρι και άριστη, το 12,7% απλά καλή ενώ το 23,9% μεταξύ μέτρια και κακή.

**Πίνακας 4.α.6 Ερωτήσεις σχετικά με την επικοινωνία**

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ		Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
18	Πώς θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία σας με τους τουρίστες;					
%		0,0%	2,8%	7,0%	43,7%	46,5%
19	Σχετικά με τις ξένες γλώσσες, πόσο συχνά αντιμετωπίζετε προβλήματα επικοινωνίας;	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Αρκετά Συχνά	Καθημερινά
%		14,1%	70,4%	14,1%	0,0%	1,4%
20	Μετά την αγγλική, ποια γλώσσα θεωρείτε ιδιαίτερα σημαντική για τον τουρισμό;	Γερμανικά	Γαλλικά	Πολωνικά	Σκανδιναβικά	Άλλο
%		73,2%	11,3%	4,2%	7,0%	4,2%

Η επικοινωνία με τους τουρίστες κρίνεται αρκετά θετικά από τους οδηγούς και τους εργαζόμενους του τομέα με το 90,2% να την αξιολογεί μεταξύ πολύ καλή και άριστη, ενώ το 9,8% από καλή προς μέτρια. Έπειτα, το 84,5% αντιμετωπίζει σπάνια ή δεν αντιμετωπίζει ποτέ προβλήματα επικοινωνίας που σχετίζονται με τις ξένες γλώσσες, το 14,1% συχνά και το 1,4% καθημερινά. Τέλος, στην ερώτηση «Μετά την αγγλική, ποια γλώσσα θεωρείτε ιδιαίτερα σημαντική για τον τουρισμό;» η πλειοψηφία (73,2%) απάντησε τα γερμανικά ενώ ακολούθησαν τα γαλλικά με ποσοστό 11,3%, τα σκανδιναβικά με 7%, τα πολωνικά με 4,2% ενώ όλες οι άλλες συγκέντρωσαν 4,2%.

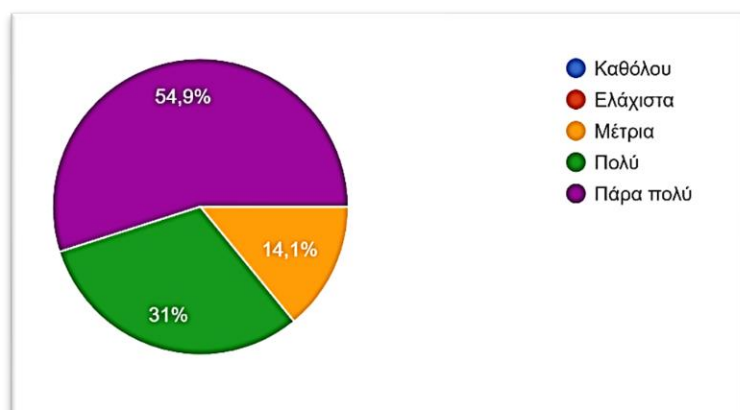
#### Πίνακας 4.α.7 Ερωτήσεις σχετικά με τις Α' Βοήθειες

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ Α' ΒΟΗΘΕΙΕΣ						
21	Ποια είναι η επαφή σας με τις πρώτες βοήθειες;	Καμία	Βασικές γνώσεις	Καλές γνώσεις	Πολύ καλές γνώσεις	Άριστη - Πιστοποιημένες γνώσεις
%		18,3%	62,0%	14,1%	1,4%	4,2%
22	Πόσο σημαντική θεωρείτε την γνώση Α' Βοηθειών στον τομέα των μεταφορών;	Καθόλου σημαντική	Μικρής σημασίας	Μέτριας σημασίας	Πολύ σημαντική	Αναγκαία
%		0,0%	0,0%	14,1%	31,0%	54,9%
23	Έχετε βιώσει κάποιο συμβάν στο οποίο χρειάστηκε να έχετε γνώσεις Α' βοηθειών;	ΝΑΙ			ΌΧΙ	
%		25,4%			74,6%	
24	Αν ναι, πως αντιδράσατε; (% αντιδράσεων από τους 18 που βίωσαν κάποιο απρόσμενο συμβάν)	Με πανικό	Ζήτησα βοήθεια από τρίτους	Ζήτησα βοήθεια αφού προσέφερα όσα μπορούσα	Βοήθησα έγκαιρα και αποτελεσματικά	Επαγγελματικά
%		0,0%	0,0%	66,7%	22,2%	11,1%

Το 62% των συμμετεχόντων έχει τις βασικές γνώσεις πρώτων βοηθειών το 19,7% από καλές γνώσεις μέχρι και άριστες – πιστοποιημένες γνώσεις ενώ το 18,3% καθόλου. Από τους παραπάνω, το 85,9% αξιολογεί την γνώση 'Α Βοηθειών από πολύ σημαντική μέχρι και αναγκαία ενώ οι υπόλοιποι 14,1% μεσαίας σημασίας.

Όσον αφορά την εμπειρία τους, μόνο το 25,4% έχει βιώσει κάποιο απρόσμενο συμβάν στο οποίο χρειάστηκε να προσφέρει τις πρώτες βοήθειες. Από αυτούς, το 66,7% ζήτησε βοήθεια από τρίτους αφού όμως προσέφερε όσα μπορούσε. Το 22,2% βοήθησε έγκαιρα και αποτελεσματικά ενώ το 11,1% έδρασε με επαγγελματισμό.

#### Γράφημα α.1 Πόσο σημαντική θεωρείτε τη γνώση 'Α βοηθειών στον τομέα των μεταφορών;



Είναι φανερό το γεγονός ότι οι γνώσεις σχετικά με τις πρώτες βοήθειες λαμβάνονται σοβαρά υπόψη από τους οδηγούς και τους εργαζόμενους παρόλα αυτά, λίγοι είναι αυτοί οι οποίοι τις γνωρίζουν και στην πράξη.

#### Πίνακας 4.α.8 Ερώτηση σχετικά με την εκπαίδευση

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ						
25	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η επιμόρφωση των οδηγών;	Καθόλου	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ	Αναγκαία
%		0,0%	1,4%	8,5%	15,5%	74,6%

Σχετικά με την σημαντικότητα της επιμόρφωσης των οδηγών, το 74,6% την χαρακτηρίζουν ως αναγκαία, το 15,5% πάρα πολύ σημαντική ενώ το 9,9% από λίγο έως πολύ σημαντική.

#### Πίνακας 4.α.9 Ερωτήσεις σχετικά με την επικαιρότητα

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ						
26	Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζει ή θα επηρεάσει η ενεργειακή κρίση τον τομέα των τουριστικών μεταφορών;	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
%		1,4%	5,6%	57,7%	16,9%	18,3%
27	Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε ο πόλεμος στην Ουκρανία τον τουρισμό του νησιού;	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
%		11,3%	39,4%	38,0%	5,6%	5,6%
28	Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η πανδημία των τελευταίων ετών τον τουρισμό;	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
%		1,4%	9,9%	53,5%	9,9%	25,4%
29	Πόσο έχουν αυξηθεί οι χρηματικές σας απολαβές από τον τουρισμό σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά;	Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
%		9,9%	36,6%	31,0%	14,1%	8,5%

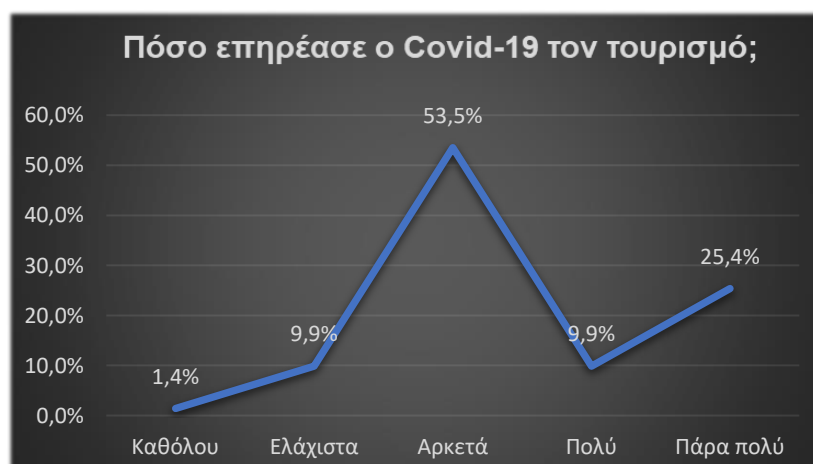
Αναφορικά με την επίδραση της ενεργειακής κρίσης στον τομέα των τουριστικών μεταφορών, το 35,2% θεωρεί ότι η ενεργειακή κρίση επηρεάζει ή θα επηρεάσει από πολύ έως και πάρα πολύ, το 57,7% αρκετά και το υπόλοιπο 7% από ελάχιστα μέχρι και καθόλου.

Για τον αντίκτυπο που έχει ο πόλεμος στην Ουκρανία για τον τουρισμό του νησιού το 11,2% πιστεύει ότι επηρεάστηκε από πολύ έως και πάρα πολύ, το 38% αρκετά ενώ το 50,7% από ελάχιστα μέχρι και καθόλου.

Σχετικά με την πανδημία των τελευταίων ετών και την επίδρασή της στο τουρισμό, το 11,3% θεωρεί ότι επηρεάστηκε ελάχιστα έως και καθόλου, το 53,5% αρκετά και το 35,3% από πολύ έως και πάρα πολύ.

Τέλος, στην ερώτηση «Πόσο έχουν αυξηθεί οι χρηματικές σας απολαβές από τον τουρισμό σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά;» το 22,6% απάντησε πολύ ή πάρα πολύ, το 31% αρκετά, το 36,6% ελάχιστα και το υπόλοιπο 9,9% καθόλου.

#### Γράφημα α.2 Πόσο επηρέασε ο Covid-19 τον τουρισμό;



Παρά το γεγονός ότι η πανδημία των τελευταίων ετών δημιούργησε πολλά προβλήματα παγκοσμίως, οι τοπικοί οδηγοί και εργαζόμενοι θεωρούν ότι η επίδραση που είχε ο Covid-19 στον τουρισμό ναί μεν ήταν μεγάλη αλλά όχι και τελειωτική.

β) Ερωτήσεις επισκεπτών – επιβατών

**Πίνακας 4.β.1 Γενικές ερωτήσεις επισκεπτών - επιβατών**

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ		ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ 133 ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ - ΕΠΙΒΑΤΕΣ					
1	Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;	18-24	25-31	32-40	41-50	51-60	61+
%		10,5%	12,0%	8,3%	8,3%	21,1%	39,8%
2	Ποιό είναι το φύλο σας;	Άντρας			Γυναίκα		
%		40,6%			59,4%		
3	Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί την Κρήτη;	Πρώτη φορά	1	2-3	4-5	6+	
%		11,3%	11,3%	14,3%	3,0%	60,2%	
4.α	Από που κατάγεστε;	Ηνωμένο Βασίλειο	Σκανδιναβία	Γερμανία	Ελλάδα	Άλλες Ευρωπαϊκές Χώρες	
%		29,3%	18,8%	5,3%	18,0%	11,3%	
4.β	Από που κατάγεστε;	Ν. Αφρική	Άλλες Αφρικανικές Χώρες		Ασιατικές Χώρες	Β. Αμερική	Αυστραλία
%		4,5%	0,8%		1,5%	9,8%	0,8%
5	Που μείνατε κατά τη διάρκεια των διακοπών σας;	Κέντρο Χανίων	Δυτικά των Χανίων	Ορεινά ή Νότια των Χανίων		Ανατολικά των Χανίων	Κρουαζιέρα
%		18,0%	11,3%	4,5%		63,9%	2,3%
6	Ποιο μέσο μεταφοράς χρησιμοποιήσατε περισσότερο κατά τη διάρκεια της διαμονής σας;	Υπηρεσίες ΤΑΞΙ	Δημόσιο λεωφορείο	Προπληρωμένη μεταφορά με λεωφορείο	Ενοικιαστικό αυτοκίνητο	Προσωπικό αυτοκίνητο	Συνδυασμός
%		42,9%	9,8%	3,8%	33,1%	7,5%	3,0%
7	Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημά σας;	Εως 12.000€	12.001-15.000€	15.001-20.000€	20.001-25.000€		25.001€ και άνω
%		15,8%	6,0%	9,8%	12,8%		55,6%

Το μεγαλύτερο ποσοστό (63,9%) των ερωτηθέντων κατά την διαμονή του στο νομό Χανίων επέλεξε την ανατολική μεριά δηλαδή αυτή που έχει κατεύθυνση το Ρέθυμνο ενώ οι υπόλοιποι διέμειναν στο κέντρο της πόλης (18%), τα δυτικά του νομού (11,3%), τα ορεινά ή το νότο (4,5%) καθώς και επισκέφτηκαν τα Χανιά με κρουαζιέρα για μια μόνο ημέρα (2,3%). Η παραπάνω απόκλιση είναι λογική αφού η τουριστική επιχείρηση που μας βοήθησε να διεξάγουμε την έρευνα εδρεύει στην επαρχία Αποκορώνου η οποία βρίσκεται στα ανατολικά του νομού και έχει ως επί των πλείστον πελάτες που διαμένουν εκεί.

Σχετικά με την ηλικιακή ομάδα, το 60,9% των ερωτηθέντων είναι 51 ετών και άνω, ακολουθούν με 22,5% οι ηλικίες 18-31 ετών και το μικρότερο ποσοστό σημειώνουν οι ηλικίες μεταξύ 32-50 ετών με ποσοστό 16,6%. Έπειτα, η πλειοψηφία του δείγματος είναι γυναίκες με ποσοστό 59,4% ενώ οι άντρες αποτελούν το 40,6%. Αναφορικά με το πόσες φορές έχουν επισκεφθεί το νησί, το 60,2% απάντησε 6 φορές και άνω, ακολουθούν αυτοί που είτε έχουν επισκεφτεί το νησί 1 φορά στο παρελθόν είτε είναι η πρώτη τους φορά στο νησί με 22,6% και αυτοί που το έχουν επισκεφθεί 2-5 φορές με 17,3%. Το μέσο μεταφοράς που επιλέγουν για τις μετακινήσεις του περισσότερο είναι το ταξί με 42,9% και το ενοικιαστικό αυτοκίνητο με 33,1% ενώ το δημόσιο λεωφορείο, το προσωπικό όχημα η υπηρεσία προπληρωμένης μεταφοράς με λεωφορείο και ο συνδυασμός μεταφορικών μέσων σημειώνουν



αντίστοιχα 9,8%, 7,5%, 3,8% και 3%. Επίσης, εισοδηματικά, το 68,4% λαμβάνει πάνω από 20.000 ευρώ ετησίως, το 15,8% λαμβάνει από 12.001 έως 20.000 και το 15,8% έως και 12.000.

Σχετικά με την καταγωγή των ερωτηθέντων, το μεγαλύτερο ποσοστό κατάγεται από το Ηνωμένο Βασίλειο (29,3%), την Σκανδιναβία (18,8%) και την Ελλάδα (18%) ενώ οι υπόλοιποι από την Γερμανία (5,3%), την Βόρεια Αμερική (9,8%), άλλες Ευρωπαϊκές χώρες (11,3%), την Νότια Αφρική (4,5%), την Αυστραλία (0,8%), το Μαρόκο (0,8%) και διάφορες Ασιατικές χώρες (1,5%).

#### Πίνακας 4.β.2 Ερωτήσεις σχετικά με τις υποδομές

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ						
8	Πως θα χαρακτηρίζατε τις υποδομές του νησιού γενικότερα;	Κακές	Μέτριες	Καλές	Πολύ Καλές	Άριστες
%		6,0%	37,6%	36,1%	15,0%	5,3%
9	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος εντός κατοικημένων περιοχών;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		18,0%	39,8%	36,1%	6,0%	0,0%
10	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος στις ορεινές περιοχές του νομού;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		21,8%	55,6%	16,5%	6,0%	0,0%
11	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος στον Βόρειο Οδικό Άξονα;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		7,5%	32,3%	43,6%	15,8%	0,8%
12	Ποια είναι η κατάσταση του οδοστρώματος στις νότιες επαρχίες του νομού;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		12,0%	48,9%	34,6%	4,5%	0,0%
13	Πως θα χαρακτηρίζατε την κατάσταση της σήμανσης και της σηματοδότησης του νησιού;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		21,8%	40,6%	27,1%	9,8%	0,8%

Για τις υποδομές του νησιού γενικότερα, το 37,6% των ερωτηθέντων τις αξιολόγησε ως μέτριες, το 36,1% ως καλές, το 20,3% από πολύ καλές μέχρι άριστες ενώ μόνο το 6% ως κακές. Για την κατάσταση του οδοστρώματος εντός κατοικημένων περιοχών, το 18% τις αξιολόγησε ως κακές, το 39,8% ως μέτριες, το 36,1% ως καλές, το 6% ως πολύ καλές ενώ κανένας δεν τις αξιολόγησε με άριστα. Η αξιολόγηση του οδοστρώματος του Βόρειου Οδικού Άξονα ήταν ελαφρώς θετικότερη με το 59,4% να το θεωρεί από καλό έως και πολύ καλό, το 32,3% μέτριο, το 7,5% κακό και το 0,8% άριστο. Για την κατάσταση του οδοστρώματος στις ορεινές περιοχές του νομού το 77,5% αξιολόγησε από μέτρια έως κακή ενώ το 22,5% από καλή έως πολύ καλή. Η κατάσταση του οδοστρώματος στις νότιες επαρχίες του νομού αξιολογείτε από μέτρια έως καλή από το 83,5%, κακή από το 12% και πολύ καλή από το 4,5%. Τέλος, η σήμανση και η σηματοδότηση του νησιού χαρακτηρίζεται ως κακή από το 21,8%, μέτρια από το 40,6%, καλή από το 27,1% και πολύ καλή έως άριστη από το 10,6%.

Για την μεγαλύτερη αξιοπιστία των απαντήσεων αν λάβουμε υπόψη μόνο τις απαντήσεις όσων επισκέφτηκαν το νησί 2 φορές και άνω οι σημαντικές αλλαγές που παρατηρούνται είναι οι παρακάτω: 1) η κατάσταση του οδοστρώματος στις κατοικημένες περιοχές του νομού αξιολογείται από κακή έως μέτρια από το 60,2% από 57,8% που ήταν προηγουμένως ενώ το υπόλοιπο 39,8% την αξιολογεί από καλή έως πολύ καλή από 42,1% που ήταν πριν τον περιορισμό. 2) η σήμανση και η σηματοδότηση του νησιού, αξιολογείτε ως κακή και μέτρια από το 64% των ερωτηθέντων και καλή, πολύ καλή ή άριστη από το υπόλοιπο 36%. Τα ποσοστά αυτά πριν τον περιορισμό ήταν 62,4% και 37,6% αντίστοιχα.

Συμπληρωματικά, για την κατάσταση του οδοστρώματος στις νότιες επαρχίες του νομού αν λάβουμε υπόψη μόνο αυτούς που διέμεναν εκεί τα ποσοστά σημειώνονται ως εξής: κακές και μέτριες 83,3% από 60,9% που ήταν πριν τον περιορισμό και καλές 16,7% από 39,1% (συμπεριλαμβανομένου και τις πολύ καλές) που ήταν πριν τον περιορισμό. Τα ποσοστά αυτά όμως, δεν είναι αξιόπιστα αφού το δείγμα αυτών που διέμεναν στο νότο είναι πολύ μικρό. Για τον λόγο αυτό, η καλύτερη αξιολόγηση της κατάστασης του νότου καθώς και των ορεινών περιοχών μπορεί πραγματοποιηθεί αφού εξετάσουμε και την άποψη των οδηγών που έχουν μεγαλύτερη εμπειρία.

### Πίνακας 4.β.3 Ερώτηση σχετικά με την τεχνολογία

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ						
14	Πως θα χαρακτηρίζατε την τεχνολογία των μέσων μεταφοράς του νησιού;	Απαρχαιωμένη Τεχνολογία	Ανάγκες Εκσυγχρονισμού	Μέτρια Τεχνολογία	Ικανοποιητική για τα δεδομένα της εποχής	Σύγχρονη Τεχνολογία
%		3,0%	15,0%	26,3%	36,8%	18,8%

Το 55,6% των ερωτηθέντων αξιολογεί την τεχνολογία (σύγχρονα μέσα που χρησιμοποιούνται στον τομέα των μεταφορών πχ σύγχρονα οχήματα) ως ικανοποιητική για τα δεδομένα του νησιού ή και σύγχρονη, το 41,3% αξιολογεί την τεχνολογία ως μέτρια ή με ανάγκες εκσυγχρονισμού ενώ το 3% ως απαρχαιωμένη.

Αν λάβουμε υπόψη μόνο τις απαντήσεις όσων χρησιμοποίησαν υπηρεσίες ταξί, τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής: σύγχρονη 31,6% από 18,8% που ήταν πριν τον περιορισμό, ικανοποιητική για τα δεδομένα του νησιού 26,3% από 36,8%, ενώ από μέτρια μέχρι και ανάγκες εκσυγχρονισμού 42,1% από 44,3%.

Αν λάβουμε υπόψη μόνο τις απαντήσεις αυτών που χρησιμοποίησαν δημόσιο λεωφορείο τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής: σύγχρονη τεχνολογία 15,4% από 18,8%, ικανοποιητική για τα δεδομένα του νησιού 46,2% από 36,8%, μέτρια και ανάγκες εκσυγχρονισμού 30,8% από 41,3% ενώ η απαρχαιωμένη τεχνολογία σημειώνει 7,7% από 3%.

### Πίνακας 4.β.4 Σύγκριση ταξί και δημόσιου λεωφορείου

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΡΧΑΙΩΜΕΝΗ	ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ	ΜΕΤΡΙΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΣΥΓΧΡΟΝΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΞΙ	57	↓ 3,5%	⇒ 14,0%	↑ 24,6%	↑ 26,3%	↑ 31,6%
ΔΗΜΟΣΙΟ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ	13	↓ 7,7%	↓ 7,7%	⇒ 23,1%	↑ 46,2%	↓ 15,4%
ΓΕΝΙΚΑ	133	↓ 3,0%	⇒ 15,0%	↑ 26,3%	↑ 36,8%	⇒ 18,8%

### Πίνακας 4.β.5 Ερώτηση σχετικά με το περιβάλλον

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
15	Πως θα χαρακτηρίζατε την οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία των οδηγών του νησιού;	Καθόλου οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Μέτρια οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Καλή οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Αρκετά καλή οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία	Άριστη οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία
%		9,8%	35,3%	24,8%	17,3%	12,8%

Το 45,1% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι οδηγοί έχουν μέτρια ή καθόλου οικολογική συμπεριφορά και νοοτροπία, το 24,8% καλή ενώ το υπόλοιπο 30,1% από αρκετά καλή μέχρι και άριστη.



#### Πίνακας 4.β.6 Ερώτηση σχετικά με την οδική συμπεριφορά και νοοτροπία

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ						
16	Πως θα χαρακτηρίζατε την οδική συμπεριφορά και νοοτροπία των οδηγών του νησιού;	Κακή οδική συμπεριφορά και νοοτροπία	Μέτρια οδική συμπεριφορά και νοοτροπία	Καλή οδική συμπεριφορά και νοοτροπία	Αρκετά καλή οδική συμπεριφορά και νοοτροπία	Άριστη οδική συμπεριφορά και νοοτροπία
%		10,5%	35,3%	23,3%	18,0%	12,8%

Το 45,8% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι ντόπιοι οδηγοί έχουν μέτρια και κακή οδική συμπεριφορά και νοοτροπία, το 23,3% καλή ενώ το υπόλοιπο 30,8% από αρκετά καλή μέχρι και άριστη

#### Πίνακας 4.β.7 Σύγκριση οικολογικής και οδικής συμπεριφοράς και νοοτροπίας

ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ & ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΆΡΙΣΤΗ
ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ	↓ 9,8%	↑ 35,3%	⇒ 24,8%	↓ 17,3%	↓ 12,8%
ΟΔΙΚΗ	↓ 10,5%	↑ 35,3%	⇒ 23,3%	↓ 18,0%	↓ 12,8%

#### Πίνακας 4.β.8 Ερωτήσεις σχετικά με την επικοινωνία

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ						
17	Πως θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία σας με τους τοπικούς οδηγούς;	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή	Άριστη
%		0,0%	16,5%	33,8%	28,6%	21,1%
18	Πόσο συχνά αντιμετωπίζετε προβλήματα επικοινωνίας με τους τοπικούς οδηγούς;	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πολύ Συχνά	Καθημερινά
%		33,8%	53,4%	10,5%	0,8%	1,5%
19	Εκτός τα αγγλικά ποια άλλη ξένη γλώσσα θεωρείται σημαντική για τον τουρισμό στα Χανιά και την Κρήτη;	Γερμανικά	Γαλλικά	Ιταλικά	Σκανδιναβικά	Άλλο
%		42,9%	18,8%	9,8%	4,5%	24,0%

Το 49,7% χαρακτηρίζει την επικοινωνία με τους τοπικούς οδηγούς από πολύ καλή έως και άριστη, το 33,8% απλά καλή ενώ το υπόλοιπο 16,5% μέτρια. Εν συνεχεία, το 87,2% αντιμετωπίζει σπάνια ή ποτέ προβλήματα επικοινωνίας με τους τοπικούς οδηγούς ενώ το υπόλοιπο 12,8% από συχνά μέχρι και καθημερινά.

Σχετικά με την άποψή τους για την σημαντικότερη ξένη γλώσσα για τον τουρισμό του νησιού και του νομού, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (42,9%) απάντησε τα γερμανικά, το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό (18,8%) σημείωσαν τα γαλλικά και ακολούθησαν τα ιταλικά (9,8%) και οι σκανδιναβικές γλώσσες (4,5%) ενώ όλες οι άλλες απαντήσεις (κενό, άκυρο και γλώσσες που σημείωσαν μικρό ποσοστό) συγκέντρωσαν 24%.

**Γράφημα β.1 Οι σημαντικότερες γλώσσες για τον τουρισμό του νησιού**



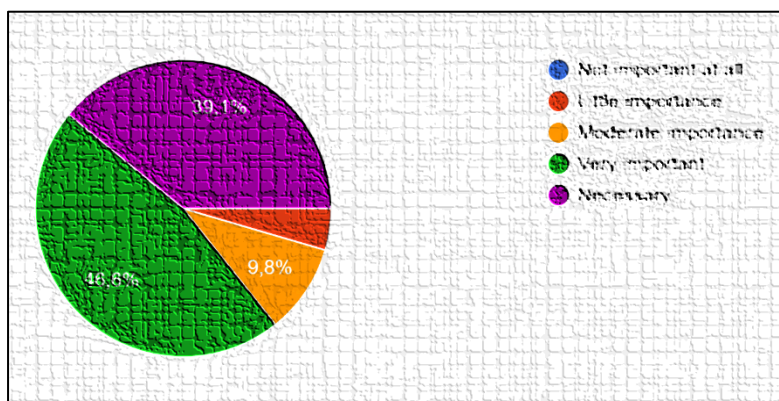
Με βάση τις απαντήσεις των τουριστών, η δεύτερη σημαντικότερη γλώσσα μετά την αγγλική αποτελεί η γερμανική. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι το νησί δέχεται όλο και περισσότερους Γερμανούς τουρίστες κάθε χρόνο, παρόλα αυτά, ο αριθμός των Γερμανών οι οποίοι απάντησαν το ερωτηματολόγιο ήταν μόνο 7 στους 133.

**Πίνακας 4.β.9 Ερωτήσεις σχετικά με τις 'Α Βοήθειες**

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ Α' ΒΟΗΘΕΙΕΣ						
20	Βιώσατε κάποιο συμβάν στο οποίο ο οδηγός χρειάστηκε να σας προσφέρει τις πρώτες βοήθειες;	ΝΑΙ			ΌΧΙ	
%		3,0%			97,0%	
21	Αν ναι, πως αντέδρασε ο οδηγός;	Με πανικό	Ζήτησε βοήθεια	Ζήτησε βοήθεια αφού πρώτα προσέφερε όσα μπορούσε	Βοήθησε έγκαιρα και αποτελεσματικά	Επαγγελματικά
%		25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%
22	Πόσο σημαντική θεωρείτε την γνώση Α' Βοηθειών στον τομέα των μεταφορών;	Καθόλου σημαντική	Μικρής σημασίας	Μέτριας σημασίας	Πολύ σημαντική	Αναγκαία
%		0,0%	4,5%	9,8%	46,6%	39,1%

Το συντριπτικό ποσοστό (97%) των συμμετεχόντων δεν έχει βιώσει κάποιο απρόσμενο συμβάν στο οποίο χρειάστηκε η παροχή των πρώτων βοηθειών από τον οδηγό ενώ για το 3% (4 στους 133 συμμετέχοντες) που είχε μια τέτοια εμπειρία, οι οδηγοί αντέδρασαν με διαφορετικό τρόπο. Συγκεκριμένα, το 25% με πανικό, το 25% ζήτησε βοήθεια, το 25% ζήτησε βοήθεια αφού πρώτα προσέφερε όσα μπορούσε και το 25% επαγγελματικά. Τα προηγούμενα ποσοστά όμως δεν είναι αντιπροσωπευτικά αφού το δείγμα είναι πολύ μικρό. Στην ερώτηση για το πόσο σημαντική θεωρούν την γνώση των πρώτων βοηθειών στον τομέα των μεταφορών το 85,7% απάντησε από πολύ σημαντική μέχρι και αναγκαία ενώ το υπόλοιπο 14,3% από μικρής έως μέτριας σημασίας.

## Γράφημα β.2 Πόσο σημαντική θεωρείται η γνώση Α' Βοηθειών στον τομέα των μεταφορών



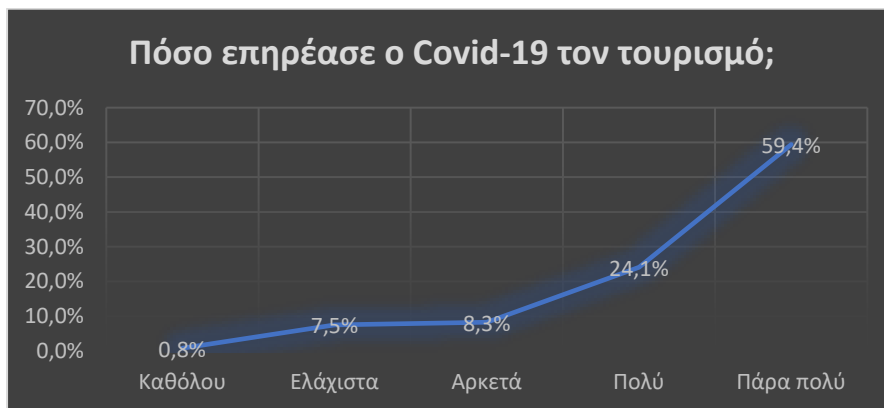
Όπως και οι οδηγοί εργαζόμενοι του τουριστικού τομέα έτσι και η πλειοψηφία των τουριστών χαρακτηρίζει τη γνώση των πρώτων βοηθειών πολύ σημαντική έως και αναγκαία.

## Πίνακας 4.β.10 Ερωτήσεις σχετικά με την επικαιρότητα

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ		Καθόλου	Ελάχιστα	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
23	Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζει η ενεργειακή κρίση τον τομέα των τουριστικών μεταφορών;	0,8%	10,5%	10,5%	42,1%	36,1%
24	Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε ο πόλεμος στην Ουκρανία τον τουρισμό;	3,0%	17,3%	14,3%	48,9%	16,5%
25	Πόσο πιστεύετε ότι επηρέασε η πανδημία των τελευταίων ετών τον τουρισμό;	0,8%	7,5%	8,3%	24,1%	59,4%

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες (78,2%) θεωρούν ότι η ενεργειακή κρίση επηρεάζει από πολύ έως πάρα πολύ τον τομέα των μεταφορών, ένα μικρότερο ποσοστό (21%) πιστεύει ότι ο τομέας επηρεάζεται από ελάχιστα έως και αρκετά και μόνο το 0,8% πιστεύει ότι δεν επηρεάζεται καθόλου. Σχετικά με τον πόλεμο στην Ουκρανία, το μεγαλύτερο ποσοστό (48,9%) θεωρεί ότι ο πόλεμος στην Ουκρανία επηρέασε πολύ τον τουρισμό, το 16,5% πάρα πολύ, το 31,6% από ελάχιστα έως αρκετά ενώ το 3% καθόλου. Τέλος, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (59,4%) πιστεύει ότι η πανδημία των τελευταίων ετών επηρέασε πάρα πολύ τον τουρισμό. Από τους υπόλοιπους, το 24,1% απάντησε «πολύ», το 15,8% από «ελάχιστα» μέχρι «αρκετά» ενώ μόνο το 0,8% «καθόλου».

**Γράφημα β.3 Πόσο επηρέασε η πανδημία των τελευταίων ετών τον τουρισμό**



Οι τουρίστες είναι φανερό ότι χαρακτηρίζουν την επίδραση του Covid-19 στον τουρισμό αυστηρότερα από ότι οι τοπικοί οδηγοί και οι εργαζόμενοι του τουριστικού τομέα. Αυτό ίσως οφείλεται στις δυσκολίες που αντιμετώπισαν τα τελευταία έτη στο να ταξιδέψουν ή στα αυστηρότερα μέτρα που ίσως αντιμετώπισαν στις πόλεις που κατοικούν.

## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σχετικά με την ποιότητα των υποδομών του νομού Χανίων και του νησιού γενικότερα, παρατηρούμε ότι οι οδηγοί αξιολογούν αρκετά αυστηρότερα από τους επισκέπτες. Συγκεκριμένα, οι οδηγοί θεωρούν ότι οι υποδομές είναι μέτριες προς κακές ενώ οι επισκέπτες μέτριες προς καλές. Σχετικά με την κατάσταση του οδοστρώματος εντός κατοικημένων περιοχών, οι απαντήσεις και πάλι έχουν διαφορετική φορά. Μόνο το ένα μικρό ποσοστό των οδηγών την αξιολόγησε ως «καλή» ενώ η πλειοψηφία των επισκεπτών μεταξύ καλή και πολύ καλή. Σχετικά με την άποψη των ερωτηθέντων για τις ορεινές περιοχές του νομού οι απαντήσεις συμφωνούν στο ότι η κατάσταση του οδοστρώματος είναι από μέτρια προς κακή. Η μεγαλύτερη αντίθεση απόψεων όμως, σημειώνεται στην ερώτηση σχετικά με τον «Βόρειο Οδικό Άξονα Κρήτης». Στην ερώτηση αυτή, η συντριπτική πλειοψηφία των οδηγών απάντησε μεταξύ κακή και μέτρια ενώ η πλειοψηφία των επισκεπτών απάντησε μεταξύ καλή και πολύ καλή. Εν συνεχεία, στην ερώτηση που είναι σχετική με τις νότιες επαρχίες αν λάβουμε υπόψη την γνώμη των οδηγών και την διασταυρώσουμε μόνο με αυτούς που διέμειναν εκεί, οι απόψεις συμφωνούν. Τόσο οι οδηγοί όσο και οι επισκέπτες την αξιολογούν μέτρια προς κακή. Τέλος, σχετικά με την σήμανση και την σηματοδότηση, η γενική εικόνα δείχνει ότι η κατάσταση της είναι μεταξύ μέτρια και κακή.

Με την παραπάνω διασταύρωση παρατηρείται μια μικρή αντίθεση μεταξύ των απόψεων των οδηγών και των επισκεπτών. Αν λάβουμε υπόψη όσα έχουν αναφερθεί σε αυτή την έρευνα, είναι λογικό, οι τοπικοί οδηγοί να αξιολογούν τις υποδομές με αυστηρότητα διότι έχουν βιώσει μεγάλες κυκλοφοριακές συμφορές κατά τους καλοκαιρινούς μήνες και ίσως ήταν παρόντες σε επικίνδυνα ατυχήματα τα οποία μπορεί να οφείλονται στις ελλείψεις υποδομές του νομού. Αντίστοιχα, είναι λογικό και για τους επισκέπτες να «υπερβάλλουν», είτε απαντώντας θετικά είτε αρνητικά. Αν κάποιος είχε μια απρόσμενη εμπειρία η οποία τον στιγματίσει είναι λογικό να απαντήσει αρνητικά χωρίς να δώσει βάση στην ουσία της κάθε ερώτησης. Με τον ίδιο τρόπο, αν απόλαυσε της διακοπές του στο νησί και τα συναισθήματά του είναι θετικά, είναι απολύτως λογικό να απαντήσει θετικά σε πολλές ερωτήσεις χωρίς να δώσει βαρύτητα στην ουσία. Εν κατακλείδι, ένα γενικό συμπέρασμα που θα μπορούσε να βγει από την παραπάνω διασταύρωση, είναι ότι οι υποδομές στο νομό Χανίων αλλά και στην Κρήτη γενικότερα έχουν ανάγκες εκσυγχρονισμού. Σε ένα νησί το οποίο κάθε καλοκαίρι προσελκύει αμέτρητους επισκέπτες και οι δρόμοι «γεμίζουν» από αμάξια, είναι σημαντικό να υπάρχουν ασφαλείς υποδομές με την κατάλληλη σήμανση και σηματοδότηση αλλά και με τις σωστές προδιαγραφές έτσι ώστε ντόπιοι και τουρίστες να κυκλοφορούν σε ένα ασφαλή οδικό δίκτυο. Με το παραπάνω, δημιουργείται αξία στον τομέα των τουριστικών μεταφορών.

Αναφορικά με την τεχνολογία, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των οδηγών την αξιολογούν από ικανοποιητική έως σύγχρονη ενώ οι επισκέπτες μέτρια προς ικανοποιητική. Από την παραπάνω σύγκριση μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι οδηγοί έχουν διαφορετική αντίληψη της τεχνολογικής προόδου του νησιού όσον αφορά τα μέσα μεταφοράς, ενώ οι επισκέπτες που πιθανών προέρχονται από μεγάλες αναπτυγμένες πόλεις έχουν εμπειρία από πιο εξελιγμένα μέσα μεταφοράς άρα και αυστηρότερο μέτρο σύγκρισης.

Συγκρίνοντας τις απαντήσεις των οδηγών σχετικά με το πόσο καλή οικολογική συμπεριφορά και συνείδηση πιστεύουν ότι έχουν με την άποψη των επισκεπτών για την οικολογική συμπεριφορά την οποία πιστεύουν ότι έχουν οι τοπικοί οδηγοί, παρατηρούμε ότι υπάρχει μια διακριτή αντίθεση. Συγκεκριμένα οι περισσότεροι οδηγοί θεωρούν ότι έχουν από αρκετά καλή έως και άριστη οικολογική συμπεριφορά και συνείδηση ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των επισκεπτών την αξιολογούν ως μέτρια προς καλή. Η εν λόγω σύγκριση όπως και προηγουμένως μας δείχνει ότι οι επισκέπτες έχουν πιο αυστηρό μέτρο σύγκρισης από ότι οι οδηγοί ίσως γιατί υπάρχουν αυστηρότεροι κανονισμοί στις πόλεις τις οποίες κατοικούν ή ίσως γιατί έχουν διαφορετική νοοτροπία.

Το πόρισμα που προκύπτει από τις απαντήσεις των επισκεπτών στις ερωτήσεις για την οδική συμπεριφορά και την νοοτροπία των οδηγών του νησιού μας δείχνει ότι οι οδηγοί του νησιού δεν έχουν την καλύτερη οδική συμπεριφορά και ότι ίσως χρειάζονται διορθωτικές ενέργειες στην παιδεία και την εκπαίδευση των νέων οδηγών προκειμένου αργότερα να υπάρξει βελτίωση της κατάστασης αυτής. Επιπροσθέτως, θα πρέπει η αστυνομία να είναι αυστηρότερη με τους οδηγούς οι οποίοι δεν συμμορφώνονται με τους νόμους και τους κανόνες οδικής κυκλοφορίας αποσκοπώντας στην αποτροπή μελλοντικών ατυχημάτων και ανάρμοστων συμπεριφορών. Με τα παραπάνω μπορεί να επιτευχθεί η δημιουργία ενός ασφαλέστερου οδικού περιβάλλοντος στο οποίο ντόπιοι και επισκέπτες θα μπορούν να κινούνται με περισσότερη ασφάλεια και άνεση.

Σε γενικές γραμμές η επικοινωνία μεταξύ οδηγών και τουριστών είναι από καλή έως άριστη, με την πλειοψηφία των ερωτηθέντων να συμφωνεί ότι σπάνια συναντούν κάποιο επικοινωνιακό πρόβλημα που να οφείλεται σε ξένη γλώσσα. Μόνο ένα μικρό ποσοστό των επισκεπτών την αξιολογεί ως μέτρια γεγονός που ίσως οφείλεται στην αδυναμία ομιλίας της αγγλικής ή κάποιας άλλης ξένης γλώσσας από τους τοπικούς οδηγούς ή την έλλειψη επικοινωνιακών δεξιοτήτων.

Ένα σημαντικό εύρημα σχετικά με τις ξένες γλώσσες είναι η σημαντικότητα της γερμανικής γλώσσας ως δεύτερης σημαντικότερης γλώσσας μετά την αγγλική για τον τουρισμό του νομού και του νησιού γενικότερα. Συγκεκριμένα, τα  $\frac{3}{4}$  των οδηγών οι οποίοι έχουν αρκετά μεγάλη εμπειρία στις επικοινωνιακές ανάγκες των τουριστικών υπηρεσιών μεταφοράς και η άποψή τους έχει βαρύτητα στην συγκεκριμένη ερώτηση αξιολόγησε την γερμανική ως τη σημαντικότερη γλώσσα για τον τουρισμό της περιοχής. Στην ίδια ερώτηση συμφωνεί και η πλειοψηφία των επισκεπτών και το πιο ενδιαφέρον απ' όλα είναι ότι οι Γερμανοί οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα ήταν μονάχα 7 στους 133 γεγονός που ενδυναμώνει την αξιοπιστία του ευρήματος. Δεύτερη σημαντικότερη γλώσσα μετά τα γερμανικά, αξιολογήθηκαν τα γαλλικά. Τέλος, αν λάβουμε υπόψη και τις αφίξεις των τελευταίων ετών στα αεροδρόμια του νησιού μπορούμε να στηρίξουμε περισσότερο την παραπάνω άποψη. Συγκεκριμένα, μεταξύ 2020 και 2021 το 38,6% των επιβατών που αφίχθηκαν στο αεροδρόμιο Ηρακλείου ήταν από την Γερμανία ενώ για τα Χανιά το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 16,7% αποτελώντας και για τα δύο αεροδρόμια την πλειοψηφία (Insete, Αεροπορικές και οδικές αφίξεις). Οι πληροφορίες που προκύπτουν από τα παραπάνω συμπεράσματα μπορούν να καθοδηγήσουν διάφορους ενδιαφερόμενους που ασχολούνται με τον τουρισμό του νησιού και ενδιαφέρονται να επεκτείνουν τις γνώσεις τους με μια ξένη γλώσσα.

Σχετικά με τις πρώτες βοήθειες, τόσο οι οδηγοί όσο και οι επισκέπτες θεωρούν την γνώση των πρώτων βοηθειών από πολύ σημαντική έως και αναγκαία. Ωστόσο, είναι φανερό ότι οι οδηγοί του νομού έχουν μια σαφή έλλειψη γνώσεων οι οποίες πιθανόν να ήταν ιδιαίτερα σημαντικές σε κάποιο απρόσμενο συμβάν. Θα ήταν λοιπόν χρήσιμο, οι οδηγοί να παρακολουθήσουν κάποια επιμορφωτικά προγράμματα θεωρητικά και πρακτικά έτσι ώστε να συμβάλουν στην αναβάθμιση των υπηρεσιών μεταφοράς και στην μεγιστοποίηση της αξίας τους.

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψη για την δημιουργία αξίας στις τουριστικές μεταφορές είναι η επικαιρότητα, οι κίνδυνοι που έχουν έρθει στην επιφάνεια και το σύγχρονο αβέβαιο περιβάλλον. Τα τελευταία άξια προς ανάλυση συμβάντα είναι η πανδημία των τελευταίων ετών, η ενεργειακή κρίση και ο πόλεμος στην Ουκρανία.

Σχετικά με την πανδημία, η πλειοψηφία των οδηγών θεωρεί ότι ο τουρισμός επηρεάστηκε αρκετά ενώ η πλειοψηφία των επισκεπτών κρίνει από πολύ έως πάρα πολύ. Η παραπάνω απόκλιση μας δείχνει ότι οι επισκέπτες αντιλαμβάνονται διαφορετικά το φαινόμενο της πανδημίας απ' ότι οι οδηγοί είτε ίσως γιατί βίωσαν μεγαλύτερες περιόδους περιορισμού είτε γιατί δεν είχαν την άνεση να ταξιδέψουν για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα. Ενώ οι οδηγοί του νομού παρόλο που βίωσαν ένα μεγάλο οικονομικό κτύπημα στις αρχές της σεζόν του 2020 και 2021, στην συνέχεια είχαν την δυνατότητα να ανακάμψουν και να επουλώσουν τις περισσότερες οικονομικές ζημιές που αντιμετώπισαν.

Σχετικά με την ενεργειακή κρίση και την επήρειά της στον τομέα του τουρισμού, τόσο η πλειοψηφία των οδηγών όσο και η πλειοψηφία των επισκεπτών θεωρεί ότι επηρεάζει από αρκετά έως και πάρα πολύ ωστόσο και εδώ οι επισκέπτες την αξιολόγησαν ελαφρώς αυστηρότερα από τους οδηγούς. Είναι λοιπόν και αυτό άλλο ένα γεγονός το οποίο επηρεάζει τις τουριστικές μεταφορές αφού η ενέργεια αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των μεταφορών και την δεδομένη χρονική στιγμή έχει αυξητική τάση. Όλο αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνονται οι τιμές στον τομέα των μεταφορών και ως εκ τούτου τα έξοδα ταξιδιού των επισκεπτών.

Σχετικά με την επίδραση του πολέμου στην Ουκρανία, το μεγαλύτερο ποσοστό των οδηγών πιστεύει ότι επηρεάζει από ελάχιστα έως και αρκετά ενώ αυτό των επισκεπτών θεωρεί ότι επηρεάζει από αρκετά έως και πάρα πολύ. Η εν λόγω διαφορετική αντίληψη του γεγονότος αυτού ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι οι Ρώσοι και Ουκρανοί τουρίστες που συνήθιζε να έχει η περιοχή αντικαταστάθηκε από τουρίστες διαφορετικών εθνικοτήτων και ίσως η κάλυψη των κενών να βοήθησε στο να επισκιαστεί στους οδηγούς το γεγονός του πολέμου. Αντίστοιχα, οι επισκέπτες οι οποίοι βίωσαν την αυξητική τάση των τιμών του ταξιδιού οι οποίες οφείλονται κατά κύριο λόγο στην ενεργειακή κρίση η οποία επηρεάζεται αρκετά από τον πόλεμο στην Ουκρανία, αξιολόγησαν το εν λόγω ερώτημα αυστηρότερα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, μπορούμε να προβούμε στο συμπέρασμα ότι, πρώτων, οι υποδομές του νησιού παρόλο που δεν είναι καλές σύμφωνα με την πλειοψηφία των ερωτηθέντων, εξυπηρετούν τους τουρίστες χωρίς να τους δημιουργούν δυσαρέσκεια αλλά ούτε και θαυμασμό, η κατάσταση του οδοστρώματος τόσο εντός των κατοικημένων περιοχών όσο και στα ορεινά και τον νότο επιδέχονται βελτίωση καθώς και η σήμανση η οποία κρίνεται ελλιπής. Δεύτερων, η τεχνολογία που χρησιμοποιείται στα μέσα μεταφοράς κρίνεται ικανοποιητική για τα δεδομένα του νησιού παρόλα αυτά η βελτίωσή της μπορεί να προσδώσει αξία στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Τρίτων, η νοοτροπία και η συμπεριφορά των ντόπιων οδηγών ως προς το περιβάλλον η οποία χαρακτηρίζεται μέτρια προς καλή είναι απαραίτητο να βελτιωθεί ειδικά στο σύγχρονο περιβάλλον της κλιματικής αλλαγής όπου απειλείται ολόκληρος ο πλανήτης. Έπειτα, η οδική συμπεριφορά και η νοοτροπία των οδηγών είναι σημαντικό να αλλάξει προς το καλύτερο δημιουργώντας έτσι ένα ασφαλέστερο οδικό περιβάλλον. Στη συνέχεια, η επικοινωνία μεταξύ οδηγών και επισκεπτών βρίσκεται σε πολύ καλό επίπεδο, παρόλα αυτά συστήνεται στους τοπικούς οδηγούς να διδαχθούν την γερμανική γλώσσα ή κάποια άλλη ξένη γλώσσα έτσι ώστε να ενδυναμώσουν την επικοινωνία ακόμα περισσότερο. Επιπλέον, οι δεξιότητες που σχετίζονται με τις πρώτες βοήθειες απουσιάζουν, γεγονός που πρέπει να απασχολήσει τους αρμόδιους διότι η καλή γνώση τους μπορεί να συμβάλει άμεσα στην δημιουργία ενός ασφαλέστερου οδικού δικτύου. Τέλος, η επικαιρότητα είναι μια μεταβλητή που επηρεάζει άμεσα τον τουρισμό γεγονός που γίνεται αντιληπτό τόσο από τους επισκέπτες που καλούνται να επιβαρυνθούν με επιπρόσθετα κόστη όσο και από τους εργαζομένους που μπορεί ανά πάσα στιγμή να στερηθούν την θέση εργασίας τους.

Απαντώντας τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν καταλήγουμε εύλογα στα παρακάτω συμπεράσματα. Αρχικά τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι οδηγοί σε επιχειρήσεις τουριστικών μεταφορών στην Κρήτη γενικότερα και τον Νομό Χανίων ειδικότερα είναι η μέτρια προς κακή κατάσταση των υποδομών και η απουσία ενός ασφαλούς οδικού δικτύου, η αβεβαιότητα των μείζονων θεμάτων της επικαιρότητας όπως η πανδημία του COVID-19 και τέλος ένα πρόβλημα που συναντάει ένας μικρός αριθμός οδηγών είναι η αδυναμία αποτελεσματικής επικοινωνίας που οφείλεται στις ξένες γλώσσες. Στη συνέχεια, οι τουρίστες όταν χρησιμοποιούν κάποιο χερσαίο μέσο τουριστικής μεταφοράς, εκτός από την απουσία ενός εκσυγχρονισμένου δικτύου οδικών υποδομών και τα επικοινωνιακά προβλήματα που οφείλονται στις ξένες γλώσσες, αντιμετωπίζουν και την μέτρια οδική και οικολογική συμπεριφορά των τοπικών οδηγών καθώς και την όχι και τόσο εξελιγμένη τεχνολογία των οχημάτων. Για τον περιορισμό των παραπάνω προβλημάτων, είναι σημαντικό αρχικά οι δημοτικές και περιφερειακές αρχές να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για την εξασφάλιση της ασφαλούς μετακίνησης, στη συνέχεια οι οδηγοί πρέπει να υιοθετήσουν μια πολιτισμένη οδική και οικολογική νοοτροπία μεριμνώντας τόσο για το περιβάλλον όσο και για τα άτομα γύρω τους, να έχουν άμεση πρόσβαση στην έγκυρη πληροφορία έτσι ώστε να συμβαδίζουν με τα δεδομένα της εποχής καθώς και

να παρακολουθούν διάφορες επιμορφώσεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Μια ιδιαίτερα σημαντική επιμόρφωση, είναι η γνώση των πρώτων βοηθειών από τους οδηγούς η οποία μπορεί να συμβάλει στην μεγιστοποίηση της ασφάλειας των μεταφορών. Έπειτα, το εργασιακό περιβάλλον, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην αποδοτικότητα της εργασίας, για τον λόγο αυτό πρέπει τα στελέχη των εταιρειών να δημιουργούν ένα περιβάλλον εργασίας ελκυστικό στο οποίο να τηρούνται οι νομοθεσίες και τα δικαιώματα των εργαζομένων. Τέλος, η εξέλιξη της τεχνολογίας με την προσφορά νέων πρακτικών στον τομέα των μεταφορών μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην αύξηση της αποδοτικότητας μεριμνώντας ταυτόχρονα για την προστασία του περιβάλλοντος.

Η παραπάνω έρευνα χρίζει ιδιαίζουσας σημασίας λόγω της μοναδικότητάς της και αποσκοπεί στη δημιουργία αξίας των τουριστικών μεταφορών και την βελτιστοποίηση των τουριστικών υπηρεσιών τόσο του νομού Χανίων όσο και του νησιού γενικότερα. Τα αποτελέσματά της θα φανούν χρήσιμα στους αρμόδιους του δήμου και της περιφέρειας, στις επιχειρήσεις τουριστικών μεταφορών, στους οδηγούς και τους εργαζόμενους του τομέα οι οποίοι επιθυμούν να εξελιχθούν, στους νέους που σκοπεύουν να ασχοληθούν με την περιφερειακή ή την τουριστική ανάπτυξη στο μέλλον καθώς και σε όλους τους ενδιαφερόμενους του τουριστικού τομέα οι οποίοι αντιμετωπίζουν παρόμοια ζητήματα στα μέρη τα οποία δραστηριοποιούνται. Με την έρευνα αυτή ανοίγεται ο δρόμος σε πολλούς ερευνητές στο μέλλον να την εξελίσσουν, να την συνεχίσουν και να συμβάλουν και αυτοί με τη σειρά τους στην τοπική κοινωνία.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αθανασίου, Λ., 2004. *Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, Εξελίξεις, προβλήματα, ανάγκες και πολιτική*. Αθήνα: Ι.Τ.Ε.Π.
2. Βασιλειάδου, Α., 2019. *Διερεύνηση Σκοπιμότητας Σιδηροδρομικής Σύνδεσης στον Βόρειο Άξονα της Κρήτης, Κίσσαμος Σητεία*. Διπλωματική εργασία [online]. Βόλος: Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11615/50882> [Πρόσβαση 10/01/2023]
3. Βασιλειάδου, Ε., 2017. *Η Τουριστική Εκπαίδευση στην Ελλάδα: Ιστορική Αναδρομή*. Προπτυχιακή εργασία [online]. Κοζάνη: Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας. Διαθέσιμο στο: <http://dspace.uowm.gr:8080/xmlui/handle/123456789/606> [Πρόσβαση 10/01/2023]
4. Γεωργόπουλος, Ν. Β., 2013. *Στρατηγικό Μάνατζμεντ – Γ έκδοση*. Αθήνα: Μπένου.
5. Δημοπούλου, Ε., 2015. *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση – Μελέτη Περίπτωσης Νομού Ηρακλείου Κρήτης, Κρήτη*. Προπτυχιακή εργασία [online]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: <https://prezi.com/clrgrayaggin/presentation/> [Πρόσβαση 10/01/2023]
6. Ζαΐρης, Α., Λεμονάκης, Χ., Παναγιωτάκης, Κ. και Σταμάτης, Γ., 2021. *Διοίκηση επιχειρησιακής επικοινωνίας και μάρκετινγκ - Η σύγχρονη θεώρηση: Ψηφιακό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Κριτική.
7. Ζαΐρης, Α. και Σταμάτης, Γ., 2022. *Ο μεγάλος μετασχηματισμός - Πορεία προς την αβεβαιότητα*. Αθήνα: Προπομπός.
8. Ζευγαρίδης, Κ. Σ., 1979. *Οργάνωση και Διοίκηση, θεωρία και ελληνική πρακτική*. Αθήνα: Παπαζήση.
9. Κάτου, Α. 2017. *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Θεσσαλονίκη: Ζυγός.
10. Κλεινάκη, Μ., 2020. *Μετατρέποντας το εναλλακτικό σε βιώσιμο: Ο εναλλακτικός τουρισμός ως προοπτική βιώσιμης ανάπτυξης του νοτιοδυτικού μετώπου της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων Κρήτης*. Μεταπτυχιακή Διατριβή [online]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/48591> [Πρόσβαση 10/01/2023]
11. Λαλούμης, Δ., 2021. *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Παπαζήση.
12. Μπομπολάκης, Χ., 2019. *Ανίχνευση των Εκπαιδευτικών και Επιμορφωτικών αναγκών των Εργαζομένων στον Κλάδο του Τουρισμού. Η μελέτη περίπτωσης των All Inclusive ξενοδοχείων στο νομό Χανίων*. Προπτυχιακή Διατριβή [online]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/44127> [Πρόσβαση 10/01/2023]
13. Παπαγεωργίου, Α. 2018β. *Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Γραφείων*. Αθήνα: Φαίδιμος.
14. Παπαγεωργίου, Α. Ν., 2021. *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών Γραφείων - Broken Hill Publishers Ltd*. Νικοσία: Π.Χ Πασχαλίδης.
15. Σκουληκάρη, Α.Ε., 2015. *Σχεδιασμός κι ανάπτυξη εξατομικευμένου και προσαρμοστικού συστήματος ηλεκτρονικής μάθησης, το μέλλον των Learning Management Systems*. Μεταπτυχιακή Διατριβή [online]. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών. Διαθέσιμο στο: <https://nemertes.library.upatras.gr/server/api/core/bitstreams/b87519ab-401f-4a12-8d34-a1a6b2e9c266/content> [Πρόσβαση 12/01/2023]
16. Σουμπενιώτης, Δ., και Ταμπακούδης, Ι., 2019. *Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία*. Θεσσαλονίκη: Νάματα.
17. Σχοινά, Φ., 2016. *Εκπαίδευση και ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού στα ξενοδοχεία 4\* και 5\* της Αθήνας*. Διπλωματική εργασία [online]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/33764> [Πρόσβαση 10/01/2023]
18. Τζιώρας, Ι., 2019. *Εγχειρίδιο Εργατικού Δικαίου*. Θεσσαλονίκη: Τζιόλα.
19. Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών - Ίδρυμα Ευγενίδου, 2009. *Επαγγελματική Οδήγηση Λεωφορείου - Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας - ΠΕΙ*. Αθήνα: Ίδρυμα Ευγενίδου.

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

20. Agius, K., Briguglio, M., 2021. *Mitigating seasonality patterns in an archipelago: the role of ecotourism*. *Maritime Studies* 20, 409–421. Available at: <https://doi.org/10.1007/s40152-021-00238-x> [Πρόσβαση 10/01/2023]
21. Anders, G., 2008. 'Overseeing More Employers-With Fewer Managers', *Wall Street Journal* (March 24, 2008), p. B6.
22. Bompoulakis, C.G., Parpairis, D.A. and Lagos, D.G., 2022. "Tracing the Human Capital Educational Needs as a Tool to Address Crisis Management in Tourism: A Case Study of All-Inclusive Hotels in the Prefecture of Chania, Greece" Valeri, M. (Ed.) *Tourism Risk*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 39-59. Available at: <https://doi.org/10.1108/978-1-80117-708-520221004> [Πρόσβαση 10/01/2023]
23. Brcic, D., Slavulj, M., Sojat, D. and Jurak, J., 2018. *The Role of Smart Mobility in Smart Cities. Conference: Fifth International Conference on Road and Rail Infrastructure*. Available at: <http://dx.doi.org/10.5592/CO/CETRA.2018.812> [Πρόσβαση 10/01/2023]
24. Dyalyna, E. and Tsoutsos, T., 2021. "Wave Energy in the Mediterranean Sea: Resource Assessment, Deployed WECs and Prospects" *Energies* 14, no. 16: 4764. Available at: <https://doi.org/10.3390/en14164764> [Πρόσβαση 10/01/2023]
25. Dimitrakaki, I., 2019. *The Tourist Marketing and Analysis Of Tourist Satisfaction*. *Management & Marketing Journal*, 17(2).
26. Dolnicar, S., 2020. *Designing for more environmentally friendly tourism*. *Annals of Tourism Research* 84 (2020) 102933. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102933> [Πρόσβαση 10/01/2023]
27. Gwiazdzinski, E., Kaczorowska-Spychalska, D. and Moreira Pinto, L., 2020. *Is it a smart city a creative place?* *Creat. Stud.*, 13, 460–476.
28. Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B. 1959, *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
29. Ilková, V. and Ilka, A., 2017 "Legal Aspects of Autonomous Vehicles – an Overview". Proceedings of the 2017 21st International Conference on Process Control (PC), Štrbské Pleso, Slovakia, June 6 – 9, pp. 428-433.
30. Kaldellis, J. K., 2020. *What Is the Wind Energy Progress in Greece? Prospects and Problems: The Age of Wind Energy*. Available at: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-26446-8\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-030-26446-8_3) [Πρόσβαση 10/01/2023]
31. Kapiki, Sultana, *Smart City and IoT Technologies Enabling Smart Tourism: the Case of Greece (November 30, 2021)*. Book "Higher Education in Smart City Technologies: European, Kazakh, Mongolian, Russian Universities Approach", ISBN: 978-5-00140-890-1, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3979787> [Πρόσβαση 10/01/2023]
32. Kermanshachi, S., 2016. *Decision Making and Uncertainty Analysis in Success of Construction Projects*. Doctoral dissertation [online]. Texas: A & M University. Available at: <http://hdl.handle.net/1969.1/158020>. [Πρόσβαση 10/01/2023]
33. Khateeb, M., 2010. *The 7 Cs of Effective Communication*. In SlideShare: Education, Business. Available at: <http://www.slideshare.net/> [Πρόσβαση 10/01/2023]
34. Kouridis, C. and Vlachokostas, C., 2022. *Towards decarbonizing road transport: Environmental and social benefit of vehicle fleet electrification in urban areas of Greece, Renewable and Sustainable Energy Reviews*, V 153. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.rser.2021.111775> [Πρόσβαση 10/01/2023]
35. Kovačić, M., Mutavdžija, M., and Buntak, K., 2022. "New Paradigm of Sustainable Urban Mobility: Electric and Autonomous Vehicles—A Review and Bibliometric Analysis"

- Sustainability* 14, no. 15: 9525. Available at: <https://doi.org/10.3390/su14159525> [Πρόσβαση 10/01/2023]
36. Bertoncello, M. and Wee, D., 2015. *Ten ways autonomous driving could redefine the automotive world*. McKinsey & Company. Available at: <https://sco.lt/8Qgnx3> [Πρόσβαση 12/01/2023]
  37. Kourgiantakis, M., Apostolakis, A. and Dimou, I., 2021. *COVID-19 and holiday intentions: the case of Crete, Greece*. *Anatolia*, 32:1, 148-151, Available at: [10.1080/13032917.2020.1781221](https://doi.org/10.1080/13032917.2020.1781221) [Πρόσβαση 10/01/2023]
  38. Laloumis D., Roupas B., 1996. *Human Resource Management for the Tourism Enterprises*. Athens: Interbooks
  39. Manzolli, J.A., Trovão, J.P. and Antunes, C.H., 2022. *A review of electric bus vehicles research topics – Methods and trends*, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*. Elsevier, vol. 159(C). Available at: <https://doi.org/10.1016/j.rser.2022.112211> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  40. Mbah, R. E., & Wasum, D., 2022. *Russian-Ukraine 2022 War: A Review of the Economic Impact of Russian-Ukraine Crisis on the USA, UK, Canada, and Europe*. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 9(3), 144–153. Available at: <https://doi.org/10.14738/assrj.93.12005> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  41. Moghal, A., Jain, D., Mukhopadhyay, D., and Jena, P.K., 2022. *Nexus between tourism and economic development in jammu and kashmir: a review*. *Academy of Marketing Studies Journal*, 26(1), 1-8.
  42. Moura, F., and Silva, A., 2019. *Smart cities: definitions, evolution of the concept and examples of initiatives*. In W. Leal Filho, A. Azul, L. Brandli, P. Özuyar, & T. Wall (Eds.), *Industry, innovation and infrastructure* (pp. 1–9). Series: *Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals*. Springer Nature Switzerland AG. Available at: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-71059-4\\_6-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-71059-4_6-1) [Πρόσβαση 10/01/2023]
  43. Nipa, T. J., Kermanshachi, S., and Karthick, S., 2022. “*Analysis of Investment Decision-Making Factors in Resilience Improvement of Transportation Infrastructure*.” *Proceedings of ASCE Construction Research Congress 2022*. Arlington, Virginia, March 9-12, 2022. (PDF) *Development of SEM Model to Measure Resilience in Horizontal Transportation Infrastructure*. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/359598175\\_Development\\_of\\_SEM\\_Model\\_to\\_Measure\\_Resilience\\_in\\_Horizontal\\_Transportation\\_Infrastructures#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/359598175_Development_of_SEM_Model_to_Measure_Resilience_in_Horizontal_Transportation_Infrastructures#fullTextFileContent) [Πρόσβαση 10/01/2023].
  44. Padma, P., Ramakrishna, S., & Rasoolimanesh, S. M., 2022. *Nature-Based Solutions in Tourism: A Review of the Literature and Conceptualization*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(3), 442–466. Available at: <https://doi.org/10.1177/1096348019890052> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  45. Panagiotou, A. S., 2022. ‘*Experiential marketing of luxury hotels at the post- Pandemic period*.’, *Reviving tourism in the post- Pandemic era*, edited by Chistou, E. & Fotiadis, A., Hellenic Open University, pp. 12-22. Available at: <https://www.tourman.gr/rtpe.pdf> [Πρόσβαση 20/10/2022].
  46. Papageorgiou, A., Tsakakis, G., 2022. ‘*Special interest tourism development and tourism destination growth in post- Covid 19 era*.’, *Reviving tourism in the post- Pandemic era*, edited by Chistou, E. & Fotiadis, A., Hellenic Open University, pp. 302-313. Available at: <https://www.tourman.gr/rtpe.pdf> [Πρόσβαση 21/10/2022].
  47. Pedapalli, S.C.K., Gupta, B. and Mahajan, P., 2022. "Climate change and tourism: a paradigm for enhancing tourism resilience in SIDS", *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 14 No. 5, pp. 431-440. Available at: <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2022-0081> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  48. Poulaki, P., Stavrakakis, I., Tarazonas, D., Vasilakis, N. and Valeri, M., 2022. "Crisis Management in Tourism: COVID-19 Pandemic in Greece", Valeri, M. (Ed.) *Tourism Risk*,

- Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 103-113. Available at: <https://doi.org/10.1108/978-1-80117-708-520221007> [Πρόσβαση 10/01/2023]
49. Rate, S., Moutinho, L., & Ballantyne, R., 2018. *The New Business Environment and Trends in Tourism*. In L. Moutinho & A. VargasSanchez (Eds.), *Strategic Management in Tourism*, 3rd Edition. 1-15, Boston, MA: CABI
  50. Ritchie H, Roser M., 2020. “CO<sub>2</sub> and greenhouse gas emissions,”. our World in data. May 2020. [Online]. Available at: <https://ourworldindata.org/emissions-by-sector>. [Πρόσβαση 10/01/2023]
  51. Rouhanizadeh, B., and Kermanshachi, S., 2020. *Post-disaster reconstruction of transportation infrastructures: Lessons learned. Sustainable Cities and Society*, 63, 102505. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102505> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  52. Safapour, E., and Kermanshachi, S., 2021. *Reconstruction of Transportation Infrastructure with High Complexity: Mitigating Strategies for Effective Post-Disaster Reconstruction*. In *International Conference on Transportation and Development 2021* (pp. 191-200).
  53. SAE International, USA, 2021. “*Taxonomy and Definitions for Terms Related to On-Road Motor Vehicle Automated Driving Systems*”, Standard J3016\_202104. Available at: [https://www.sae.org/standards/content/j3016\\_202104/](https://www.sae.org/standards/content/j3016_202104/) [Πρόσβαση 10/01/2023]
  54. Saçkes, E., 2022, “*Effects of COVID-19 Pandemic on Tourists’ Travel Behaviour and Patterns*”, Grima, S., Özen, E. and Romānova, I. (Ed.) *Managing Risk and Decision Making in Times of Economic Distress, Part A (Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis, Vol. 108A)*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 137-150. <https://doi.org/10.1108/S1569-37592022000108A037> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  55. Sebastian, G. J., Dilip, R. P., Vasudeo, M. A., Rajendra, R. T. and Sukumar, P., 2017. *Smart Highways – An Innovation Towards Mobility*. Sanjivani College of Engineering, Koparagon. Available at: [https://www.technoarete.org/common\\_abstract/special\\_pdf/special\\_94810.pdf](https://www.technoarete.org/common_abstract/special_pdf/special_94810.pdf) [Πρόσβαση 22/10/2022]
  56. Sher, F., Raore, D., Klemeš, J.J. et al. 2021. *Unprecedented Impacts of Aviation Emissions on Global Environmental and Climate Change Scenario. Curr Pollution Rep* 7, 549–564. Available at: <https://doi.org/10.1007/s40726-021-00206-3> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  57. Skanavis, C., and Giannoulis, C., 2009. *Improving quality of ecotourism through advancing education and training for eco-tourism guides*. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 5(2), 49–68.
  58. Sovani, A.H., 2022. “*What innovations would enable the tourism and hospitality industry in the European Union to re-build?*”, *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. Available at: <https://doi.org/10.1108/WHATT-05-2022-0059> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  59. Stergiou, D. P., and Airey, D., 2017. *Tourism education and industry expectations in Greece: (Re) minding the gap. In Handbook of teaching and learning in tourism*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
  60. Tarasi, D., Daras, T., Tournaki, S and Tsoutsos, T., 2021. ‘*Transportation in the Mediterranean during the COVID-19 pandemic era*’. *Global Transitions*, [e-journal] 2021 (3), pp. 55-71. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.glt.2020.12.003> [Πρόσβαση 10/01/2023]
  61. Toychievna, A. M., 2021. ‘*The importance of analysis and cooperation in ensuring safe tourism*’, *European Journal of Life Safety and stability*, Volume 3. Available at: <http://www.ejlss.indexedresearch.org/index.php/ejlss/article/view/17> [Πρόσβαση 12/01/2023]
  62. Wuttigrai, N. and Yodmanee, T., 2012. “*An Evaluation Framework of Transportation Responsiveness: Case of Pattaya City*,” *Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology*, pp. 1145-1151. [doi.org/10.5281/zenodo.1061469](https://doi.org/10.5281/zenodo.1061469) [Πρόσβαση 12/01/2023]
  63. Zakeri, B., Paulavets, K., Barreto-Gomez, L., Echeverri, L.G., Pachauri, S., Boza-Kiss, B., Zimm, C., Rogelj, J., Creutzig, F., Ürgen-Vorsatz, D., Victor, D.G., Bazilian, M.D., Fritz, S.,



Gielen, D., McCollum, D.L., Srivastava, L., Hunt, J.D. and Pouya, S., 2022. *Pandemic, War, and Global Energy Transitions*. *Energies* 15, no. 17: 6114. Available at: <https://doi.org/10.3390/en15176114> [Πρόσβαση 10/01/2023]

## ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

64. Keller, G., 2010. *Στατιστική Για Οικονομία & Διοίκηση Επιχειρήσεων, 8<sup>η</sup> έκδοση – Πρόλογος – επιμέλεια ελληνικής έκδοσης: Θεόδωρος Χατζηπαντελής*. Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο.
65. Kroenke, D. M. and Boyle, R. J., 2017. *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης - Broken Hill Publishers Ltd – Γενική Επιμέλεια – Πρόλογος: Κωνσταντίνος Ταραμπάνης, Ιωάννης Πολλάλης και Αθηνά Λαζακίδου*. Νικοσία: Π.Χ. Πασχαλίδης.
66. Quinlan, C., Babin, B., Carr, J., Griffin, M. and Zikmund, W.G., 2017. *Μέθοδοι Επιχειρηματικής Έρευνας – Broken Hill Publishers Ltd – Επιμέλεια έκδοσης – πρόλογος: Ανδρέας Ι. Ανδρονικίδης και Γεώργιος Α. Μπάλτας*. Νικοσία: Π.Χ. Πασχαλίδης.
67. Robbins, S. and Jidge, T., 2018. *Οργανωσιακή συμπεριφορά: Βασικές έννοιες και σύγχρονες προσεγγίσεις, 2η έκδοση – εισαγωγή και επιμέλεια: Σαχινίδης Α., μετάφραση: Πλατάκη, Α.* Αθήνα: Κριτική.
68. Schermerhorn, J. R., 2011. *Εισαγωγή στο Management - 10η έκδοση, Broken Hill Publishers Ltd – Επιμέλεια: Πολλάλης, Γ.* Νικοσία: Π.Χ. Πασχαλίδης.
69. Schindler, P., 2019. *Μέθοδοι έρευνας για τις επιχειρήσεις – Επιμέλεια: Αποστολάκης Αλέξανδρος και Κουργιαντάκης Μάρκος*. Αθήνα: Κριτική.

## ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

70. Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2022, Δελτία τροχαίων ατυχημάτων 2020, 2021, 2022 (Ιανουάριος- Ιούνιος). [online] Διαθέσιμο στο: <https://www.statistics.gr/el/home> [Πρόσβαση 29/10/2022].  
Ιανουάριος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/6c5d6dd5-acc1-dc5b-7f9d-592c32edb501>  
Φεβρουάριος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/fbdf24e0-8ce9-d331-0abf-47640dd9a36d>  
Μάρτιος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/d59ab99b-bcd9-258a-a29c-b845ca26c380>  
Απρίλιος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/74a10c13-311e-4c10-f9dd-adc9448d3835>  
Μάιος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/8d7e193f-2c2e-9d14-5458-310ba1d5e12a>  
Ιούνιος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/a83fc374-31c4-1890-1478-977da86497df>  
Ιούλιος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/988bcd9a-92be-856c-f279-26723ce9591f>  
Αύγουστος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/cb15d84c-e09a-79be-2dc9-788897173201>  
Σεπτέμβριος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/7ac170c9-d7eb-b630-1360-20edbb3955aa>  
Οκτώβριος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/5ddca264-acd5-003d-0000-d8e787f8128d>  
Νοέμβριος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/e7f7f8e8-f8da-9293-fc64-9f77b172ec1e>  
Δεκέμβριος 2020: <https://www.statistics.gr/documents/20181/7be4096e-206d-1e47-fbb9->

[8b72f3b51c03](#)

Ιανουάριος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/be4af5ca-c2e4-d980-609f-028a7ff7b1d8>

Φεβρουάριος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/46eb4133-f06c-f696-35b9-afa3670bf880>

Μάρτιος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/3d57e38f-942e-cd68-925a-d1326e0df6d2>

Απρίλιος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/6dd4b739-421b-6626-c443-ed32307cbcb4>

Μάιος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/78c23051-3562-8864-8b77-b3847c38b99f>

Ιούνιος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/45ce5719-b20a-57a0-8a34-20285861fc7c>

Ιούλιος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/4fef07d2-8e0e-2653-9c88-67d18d8ba0bf>

Αύγουστος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/6943f9ed-563c-9c1b-7dd8-e540a9efa879>

Σεπτέμβριος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/beae652a-eee1-107c-b2d8-024fce71e9fa>

Οκτώβριος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/5dc5429e-f4d1-02c3-04da-a1b1b8e328ed>

Νοέμβριος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/28db7b7d-5677-ca38-9e32-e2642375abc3>

Δεκέμβριος 2021: <https://www.statistics.gr/documents/20181/e26ce953-1ef7-3a94-f7fe-67c7ec084878>

Ιανουάριος 2022: [https://www.statistics.gr/documents/20181/17776954/NWS\\_SDT03\\_DT\\_MM\\_01\\_2022\\_01\\_P\\_GR.pdf/eb1927df-78c6-783e-82c7-8056e9bf3d9e?t=1648717175737](https://www.statistics.gr/documents/20181/17776954/NWS_SDT03_DT_MM_01_2022_01_P_GR.pdf/eb1927df-78c6-783e-82c7-8056e9bf3d9e?t=1648717175737)

Φεβρουάριος 2022: <https://www.statistics.gr/documents/20181/ec4b52df-01b7-515a-a3c2-ef73758b99f7>

Μάρτιος 2022: <https://www.statistics.gr/documents/20181/366682cf-8eed-8aa1-fd66-4709865fa605>

Απρίλιος 2022: <https://www.statistics.gr/documents/20181/654f4a3f-3056-b437-6660-bb1e56d42589>

Μάιος 2022: <https://www.statistics.gr/documents/20181/cadf60f4-f3cc-a8cc-5f10-e3c5ac8ecb4c>

Ιούνιος 2022: <https://www.statistics.gr/documents/20181/e1be18f6-b3c7-d463-32ab-bfe5d521a08b>

Ιούλιος 2022: <https://www.statistics.gr/documents/20181/85a19296-eb5f-5d24-c1f8-2fded4f4b756>

[Πρόσβαση

9/11/2022]

71. Δήμος Χανίων, 2021. *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δημοτικής Περιόδου 2019 – 2023*. [online] Διαθέσιμο στο: [https://www.chania.gr/files/55/44724/epix\\_programm\\_part2\\_new.pdf](https://www.chania.gr/files/55/44724/epix_programm_part2_new.pdf) [Πρόσβαση 4/11/2022].
72. Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο Μεταφορών της Ελλάδας, 2019. [online] Διαθέσιμο στο: <https://pnai.remaco.gr/wp-content/uploads/2021/01/2.2.6-%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CE%A3%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF->

- [%CE%9C%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CF%8E%CE%BD.pdf](#) [Πρόσβαση 1/11/2022]
73. Ελληνική Δημοκρατία Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, 2022. *Γενικός Γραμματέας Δημοσίων Επενδύσεων και ΕΣΠΑ Δημήτρης Σκάλκος – Συνέντευξη στη Real News και τη δημοσιογράφο Κωνσταντίνα Χελιδώνη*, 26.6.2022 [online] Διαθέσιμο στο: <https://www.mindev.gov.gr/%CE%B3%CE%B5%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82-%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%AD%CE%B1%CF%82-%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CE%AF%CF%89%CE%BD-%CE%B5%CF%80%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CF%8D%CF%83/>
74. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020. Ανακοίνωση της επιτροπής προς το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο, το συμβούλιο, την ευρωπαϊκή οικονομική και κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των περιφερειών. [online] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0550&from=EL> [Πρόσβαση 1/11/2022]
75. Οργανισμός Ανάπτυξης Κρήτης Α.Ε., 2022. Συγκοινωνιακά Έργα. [online] Διαθέσιμο στο: <https://oakae.gr/erga-ypodomon/syngkoinoniaka-erga/> [Πρόσβαση 1/11/2022]
76. Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, 2022. *Δελτία Επισκόπησης Τιμών Καυσίμων*. [online] Διαθέσιμο στο: [http://www.fuelprices.gr/deltia\\_dn.view](http://www.fuelprices.gr/deltia_dn.view) [Πρόσβαση 21/10/2021]
77. Χανιώτικα Νέα, 2022. *Γεμίσαμε τουρίστες! - ρεκόρ για τα Χανιά!* [online] Διαθέσιμο στο: <https://www.haniotika-nea.gr/gemisame-toyristes-chronia-rekor-gia-ta-kania/>
78. Cedefop, 2014. *Vocational education and training in Greece : short description*, Publications Office, Διαθέσιμο στο: <https://data.europa.eu/doi/10.2801/76056> [Πρόσβαση 3/11/2022]
79. Global Wellness Institute, 2018. Global Wellness Tourism Economy. [online] Διαθέσιμο στο: [https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI\\_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf](https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf) [Πρόσβαση 3/11/2022]
80. Greek Statistical Authority. (2020). Retrieved from [https://www.statistics.gr/https://www.statistics.gr/https://www.statistics.gr/el/covid-19](https://www.statistics.gr/https://www.statistics.gr/el/covid-19)
81. E-nomothesia.gr, 2022. *Υπουργική Απόφαση 191290/2022 - ΦΕΚ 3136/Β/21-6-2022*. [online] Διαθέσιμο στο: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-aytokinita/taxi-ageraia/upourgike-apophase-191290-2022.html> [Πρόσβαση 21/10/2022]
82. Idator, 2021. Η ακτινογραφία του ΒΟΑΚ – Ποια έργα θα γίνουν σε κάθε τμήμα του αυτοκινητόδρομου. [online] Διαθέσιμο στο: <https://ypodomes.com/i-aktinografia-toy-voak-ti-erga-tha-ginoy-n-se-kathe-tmima-toy-aytokinitodromoy/> [Πρόσβαση 1/11/2022]
83. Insete Intelligence, 2022. Στατιστικό δελτίο: Σεπτέμβριος 2022.[online] Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/statistika-deltia/> [Πρόσβαση 21/10/2022].
84. Insete 2030, 2022. Ελληνικός Τουρισμός 2030 - Σχέδια Δράσης. [online] Διαθέσιμο στο: [https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/12/21-12\\_Megatrends.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/12/21-12_Megatrends.pdf) [Πρόσβαση 22/10/2022]
85. Insete 2030, 2021. Ελληνικός Τουρισμός 2030 - Σχέδια Δράσης, Προορισμός Κρήτη. [online] Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/pdf/proorismoi/executive-summary-kriti.pdf> [Πρόσβαση 1/11/2022]
86. Insete, 2020. Επενδύσεις σε Δημόσιες Υποδομές για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού τομέα. [online] Διαθέσιμο στο: [https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/12/20-12\\_Ependiseis\\_Ypodomes.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/12/20-12_Ependiseis_Ypodomes.pdf) [Πρόσβαση 3/11/2022]
87. Insete, 2022. Στατιστικό Δελτίο Οκτώβριος 2022 No 77. Διαθέσιμο στο: [https://insete.gr/wp-content/uploads/2022/10/Bulletin\\_2210.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2022/10/Bulletin_2210.pdf) [Πρόσβαση 3/11/2022]
88. Insete, 2022. Αεροπορικές και Οδικές Αφίξεις. [online] Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/bi/> [Πρόσβαση 11/01/2023]

89. Newmoney, 2022. Πλησιάζει η ώρα για τη «μάχη της Κρήτης» και τον ΒΟΑΚ – Τα έργα που βγαίνουν στον αέρα ως το τέλος του χρόνου. [online] Διαθέσιμο στο: <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/ependyseis/plisiazi-i-ora-gia-ti-machi-tis-kritis-ke-ton-voak-ta-erga-pou-vgenoun-ston-aera-os-to-telos-tou-chronou/> [Πρόσβαση 1/11/2022]
90. Safeway, 2022. Ειδική Άδεια Ταξί (ΕΔΧ). [online] Διαθέσιμο στο: <https://www.safeway.com.gr/%CE%B4%CE%B9%CE%B5%CE%BA%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B1%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%AC%CE%B4%CE%B5%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B1%CE%BE%CE%AF-%CE%B5%CE%B4%CF%87/> [Πρόσβαση 4/11/2022]
91. Sinn Power Ocean Hybrid Platform. Available online: <https://www.sinnpower.com/platform> [Πρόσβαση 22/10/2022]
92. Sinn Power Project Heraklion. Available online: <https://www.sinnpower.com/projects> [Πρόσβαση 22/10/2022]



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

## i. Ερωτηματολόγια

### α) Οδηγών- εργαζομένων

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ					
<b>1. ΣΕ ΠΟΙΑ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ ΒΡΙΣΚΕΣΤΕ;</b>					
18-24	25-31	32-40	41-50	51-60	61+
<b>2. ΦΥΛΟ</b>					
ΑΝΤΡΑΣ		ΓΥΝΑΙΚΑ		ΆΛΛΟ .....	
<b>3. ΧΡΟΝΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ</b>					
0-3	4-7	8-12	13-18	19-25	26+
<b>4. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>					
ΔΗΜΟΤΙΚΟ/ ΓΥΜΝΑΣΙΟ	ΛΥΚΕΙΟ	ΙΕΚ	ΑΕΙ/ ΤΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ
<b>5. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ;</b>					
ΥΨΗΛΟ (ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΣΥΝΝΕΝΟΗΘΩ ΑΨΟΓΑ)		ΜΕΤΡΙΟ (ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΩ ΚΑΙ ΝΑ ΣΥΝΝΕΝΟΗΘΩ ΣΕ ΈΝΑΝ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ)		ΧΑΜΗΛΟ (ΔΕΝ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΣΥΝΝΕΝΟΗΘΩ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ)	
<b>6. ΜΙΛΑΤΕ ΑΛΛΕΣ ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ; ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΕΣ;</b>					
.....					
<b>7. ΕΙΜΑΙ...</b>					
ΟΔΗΓΟΣ		ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ		ΆΛΛΟ .....	
<b>8. ΤΥΠΟΣ ΟΔΗΓΟΥ</b>					
ΟΔΗΓΟΣ ΤΑΞΙ	ΟΔΗΓΟΣ ΒΑΝ	ΟΔΗΓΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΛΕΩΦΟΡΙΟΥ	ΟΔΗΓΟΣ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΥ ΚΤΕΛ	ΟΔΗΓΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ CAR RENTAL	ΆΛΛΟ .....

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ				
<b>9. ΠΩΣ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΟΥ ΝΗΣΙΟΥ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ;</b>				
ΚΑΚΕΣ	ΜΕΤΡΙΕΣ	ΚΑΛΕΣ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	ΑΡΙΣΤΕΣ
<b>10. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΟΔΟΣΤΡΩΜΑΤΟΣ ΕΝΤΟΣ ΚΑΤΟΙΚΗΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ;</b>				
ΚΑΚΟ	ΜΕΤΡΙΟ	ΚΑΛΟ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΟ	ΑΡΙΣΤΟ
<b>11. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΟΔΟΣΤΡΩΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΟΡΕΙΝΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ;</b>				
ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΑΡΙΣΤΗ
<b>12. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΟΔΟΣΤΡΩΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ ΒΟΡΕΙΟ ΟΛΙΚΟ ΛΕΩΝΑ (ΒΟΑΚ);</b>				
ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΑΡΙΣΤΗ
<b>13. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΟΔΟΣΤΡΩΜΑΤΟΣ ΣΤΙΣ ΝΟΤΙΕΣ ΕΠΑΡΧΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ;</b>				
ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΑΡΙΣΤΗ
<b>14. ΠΩΣ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΗ ΣΗΜΑΝΣΗ ΕΝΤΟΣ ΚΑΤΟΙΚΗΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ;</b>				
ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΑΡΙΣΤΗ
<b>15. ΠΩΣ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΗ ΣΗΜΑΝΣΗ ΣΤΙΣ ΕΠΑΡΧΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ;</b>				
ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΑΡΙΣΤΗ

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΕΔΟΜΕΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ				
<b>16. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΕΔΟΜΕΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΟΧΗΜΑΤΑ (ΑΜΑΞΙΑ, ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ);</b>				
ΑΠΑΡΧΑΙΩΜΕΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ	ΜΕΤΡΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΠΟΧΗΣ	ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ				
----------------------------------	--	--	--	--

17. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΈΧΕΤΕ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΜΕΣΟ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΚΑΛΗ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΑΡΚΕΤΑ ΚΑΛΗ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΑΡΙΣΤΗ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ				
18. ΠΩΣ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΕΣ;				
ΚΑΚΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΚΑΛΗ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΑΡΙΣΤΗ
19. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ, ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ;				
ΠΟΤΕ	ΣΠΑΝΙΑ	ΣΥΧΝΑ	ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ
20. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ, ΤΙ ΖΗΤΗΣΗ ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΕ ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ; ΠΟΙΑ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ;				
ΓΑΛΛΙΚΑ	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	ΙΤΑΛΙΚΑ	ΠΟΛΩΝΙΚΑ	ΆΛΛΟ .....

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ				
21. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΑΦΗ ΣΑΣ ΜΕ ΤΙΣ ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ;				
ΚΑΜΙΑ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΚΑΛΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΑΡΙΣΤΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
22. ΈΧΕΤΕ ΒΙΩΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΣΥΜΒΑΝ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΑΝ ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ Α' ΒΟΗΘΕΙΩΝ;				
ΟΧΙ		ΝΑΙ		
23. ΑΝ ΝΑΙ, ΠΩΣ ΑΝΤΙΔΡΑΣΑΤΕ;				
ΜΕ ΠΑΝΙΚΟ	ΖΗΤΗΣΑ ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ	ΖΗΤΗΣΑ ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΦΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΑ ΟΣΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑ	ΒΟΗΘΗΣΑ ΈΓΚΑΙΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ
24. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΤΗ ΓΝΩΣΗ Α' ΒΟΗΘΕΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ				
25. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΟΔΗΓΩΝ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΑΝΑΓΚΑΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ				
26. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Ή ΘΑ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Η ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΚΡΙΣΗ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΆΜΕΣΑ
27. ΠΟΣΟ ΕΧΟΥΝ ΑΥΞΗΘΕΙ ΟΙ ΧΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΑΠΟΛΑΒΕΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΑ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
28. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΠΗΡΕΑΣΕ Ο ΠΟΛΕΜΟΣ ΣΤΗΝ ΟΥΚΡΑΝΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΝΗΣΙΟΥ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΆΜΕΣΑ
29. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΠΗΡΕΑΣΕ Η ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΤΩΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΩΝ ΕΤΩΝ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ;				
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΆΜΕΣΑ

β) Τουριστών- επιβατών

GENERAL INFORMATION					
<b>1. AGE GROUP</b>					
18-24	25-31	32-40	41-50	51-60	61+
<b>2. GENDER</b>					
MALE		FEMALE		OTHER .....	
<b>3. HOW MANY TIMES HAVE YOU VISITED CRETE?</b>					
IT'S MY FIRST TIME IN CRETE	1	2-3	4-5	6+	
<b>4. WHERE ARE YOU FROM?</b>					
.....					
<b>5. WHERE DID YOU STAY DURING YOUR VACATION?</b>					
CHANIA CENTER	WEST OF CHANIA	MOUNTAIN AREAS OR SOUTH OF CHANIA	EAST OF CHANIA	OTHER .....	
<b>6. WHAT KIND OF TRANSPORTATION DID YOU USE MOSTLY DURING YOUR STAY?</b>					
TAXI SERVICE	PUBLIC BUS	PREPAID BUS TRANSFER	CAR RENTAL	OTHER .....	
<b>7. WHICH IS YOUR ANNUAL INCOME?</b>					
UP TO 12.000 €	12.001-15.000 €	15.001-20.000 €	20.001-25.000€	25.001€ AND ABOVE	

QUESTIONS ABOUT THE INFRASTRUCTURE				
<b>8. HOW WOULD YOU CHARACTERIZE THE ISLAND'S INFRASTRUCTURES?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT
<b>9. WHAT IS THE ROAD CONDITION WITHIN RESIDENTIAL AREAS?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT
<b>10. WHAT IS THE ROAD CONDITION IN THE MOUNTAIN AREAS?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT
<b>11. WHAT IS THE CONDITION OF THE MAIN HIGHWAY?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT
<b>12. WHAT IS THE ROAD CONDITION IN THE SOUTHERN AREAS?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT
<b>13. HOW WOULD YOU CHARACTERIZE THE ISLAND'S TRAFFIC ROAD MARKING AND SIGNS?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT

QUESTION ABOUT THE TECHNOLOGY				
<b>14. HOW WOULD YOU CHARACTERIZE THE TECHNOLOGY OF THE TRANSPORTATION IN THE ISLAND OF CRETE?</b>				
OLD TECHNOLOGY	NEEDS AN UPGRADE	MODERATE TECHNOLOGY	SATISFIED FOR THE ISLAND	LATEST TECHNOLOGY

QUESTION ABOUT THE ENVIRONMENT				
<b>15. HOW WOULD YOU CHARACTERIZE THE ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR AND MENTALITY OF THE CRETAN DRIVERS?</b>				
BAD ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR AND MENTALITY	MODERATE ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR AND MENTALITY	GOOD ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR AND MENTALITY	VERY GOOD ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR AND MENTALITY	EXCELLENT ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR AND MENTALITY

QUESTION ABOUT THE DRIVING BEHAVIOR AND MENTALITY				
<b>16. HOW WOULD YOU CHARACTERIZE THE DRIVING BEHAVIOUR AND MENTALITY OF THE CRETAN DRIVERS?</b>				
BAD DRIVING BEHAVIOUR AND MENTALITY	MODERATE DRIVING BEHAVIOUR AND MENTALITY	GOOD DRIVING BEHAVIOUR AND MENTALITY	VERY GOOD DRIVING BEHAVIOUR AND MENTALITY	EXCELLENT DRIVING BEHAVIOUR AND MENTALITY

<b>QUESTION ABOUT THE COMMUNICATION</b>				
<b>17. HOW WOULD YOU CHARACTERIZE YOUR COMMUNICATION WITH THE LOCAL DRIVERS?</b>				
BAD	MODERATE	GOOD	VERY GOOD	EXCELLENT
<b>18. HOW OFTEN DID YOU FACE COMMUNICATION PROBLEMS WITH THE CRETAN DRIVERS?</b>				
NEVER	RARE	OFTEN	VERY OFTEN	DAILY
<b>19. EXCEPT ENGLISH WHICH FOREIGN LANGUAGE DO YOU THINK IS IMPORTANT FOR TOURISM IN CRETE?</b>				
FRENCH	GERMAN	ITALIAN	POLISH	OTHER .....

<b>QUESTIONS ABOUT THE FIRST AID</b>				
<b>20. DID YOU HAVE ANY EXPERIENCE IN CRETE IN WHICH THE DRIVER NEEDED TO OFFER THE FIRST AID?</b>				
YES		NO		
<b>21. IF YES, HOW DID THE DRIVER REACT?</b>				
WITH PANIC	ASKED FOR HELP	ASKED FOR HELP, BUT FIRST OFFERED AS MUCH AS HE COULD	HELPED QUICKLY AND EFFECTIVELY	WITH PROFESSIONALISM
<b>22. HOW IMPORTANT DO YOU CONSIDER THE KNOWLEDGE OF THE FIRST AID FOR THE SECTOR OF TRANSPORTATION?</b>				
NOT IMPORTANT AT ALL	LITTLE IMPORTANCE	MODERATE IMPORTANCE	VERY IMPORTANT	NECESSARY

<b>QUESTIONS ABOUT THE CURRENT SITUATION</b>				
<b>23. HOW THE ENERGY CRISIS IN EUROPE AFFECTS TOURISM TRANSPORTATION?</b>				
NOT AT ALL	NOT MUCH	NEUTRAL	SOMEWHAT	VERY MUCH
<b>24. HOW DO YOU THINK THE WAR IN UKRAINE AFFECTS TOURISM?</b>				
NOT AT ALL	NOT MUCH	NEUTRAL	SOMEWHAT	VERY MUCH
<b>25. HOW DO YOU THINK THE PANDEMIC OF COVID-19 AFFECTED TOURISM?</b>				
NOT AT ALL	NOT MUCH	NEUTRAL	SOMEWHAT	VERY MUCH

ii. Έγκριση Διεξαγωγής Έρευνας



Προς: Όποιον Ενδιαφέρει

Ημερ. 28/11/2022  
Πάφου/Λεωφόρος Δανάης 2,

Θέμα: Έγκριση Διεξαγωγής Έρευνας

Δρ Μάριος  
Αργυρίδης  
Αναπληρωτής Καθηγητής  
Ψυχολογίας

Πανεπιστήμιο Νεάπολις

Πάφος  
8042 Κύπρος  
T +357 26843608

Web: [www.nup.ac.cy](http://www.nup.ac.cy)  
Email:  
m.argyrides.1@nup.ac.cy

Κύριοι/Κυρίες,

Σας ενημερώνω ότι το ερευνητικό πρωτόκολλο με τίτλο «Η δημιουργία αξίας στις χερσαίες μεταφορές τουρισμού στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών στα Ελληνικά νησιά. Η περίπτωση του νομού Χανίων» έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Δεοντολογίας-Βιοηθικής του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφος.

Με εκτίμηση,

Δρ Μάριος Αργυρίδης  
Αναπληρωτής Καθηγητής Ψυχολογίας  
Πρόεδρος Επιτροπής

Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου, Λεωφόρος Δανάης 2, 8042 Πάφος, Κύπρος  
Τηλ. +357 26 843300, Φαξ. +357 26 931944, Email: [info@nup.ac.cy](mailto:info@nup.ac.cy) Website: [www.nup.ac.cy](http://www.nup.ac.cy)