

Το παράδοξο της Μυκόνου

Μετά τα απανωτά ρεκόρ, το νησί εμφανίζει πτώση στις αφίξεις. Πολλοί το αποδίδουν στις συνθήκες ασφυξίας που προκαλεί η φρενήρης ανάπτυξη. Ομως, τα νούμερα δείχνουν ότι οι επισκέπτες φεύγουν ευχαριστημένοι. Η ανατομία του πιο δημοφιλούς ελληνικού προορισμού

Του **ΘΟΔΩΡΗ ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΥ**

Τα τελευταία καλοκαίρια τα νέα που έρχονται από τη Μύκονο δεν είναι καλά. Εδώ και χρόνια το νησί εμφανίζεται στην ειδησεογραφία με ειδήσεις συνήθως αρνητικές. Υποθέσεις κραυγαλέας αισχροκέρδειας, σοβαρά εγκλήματα, μαφιόζικες επιθέσεις, κραυγαλέες πολεοδομικές παραβάσεις και viral posts από influencers που εκλήθησαν να πληρώσουν εκατοντάδες ευρώ για καλαμαράκια και χωριάτικη σαλάτα – τέτοια πράγματα μαθαίνουμε για τη Μύκονο, συνήθως. Παράλληλα, όμως, πάνω από 1,5 εκατ. άνθρωποι επισκέπτονται τη Μύκονο για να μείνουν εκεί μία ή περισσότερες ημέρες, και άλλο 1,2 εκατ. την επισκέπτεται με κρουαζιερόπλοια. Ενα νησί άκτασος 85.000 στρεμμάτων και 11.000 κατοίκων υποδέχεται κάθε χρόνο περισσότερους τουρίστες από το Περού. Κάτι βρίσκουν κι έρχονται όλοι αυτοί. Ποια είναι η πραγματική κατάσταση με τον τουρισμό στη Μύκονο; Τι είναι οι τουρίστες που έρχονται, πόσοι έρχονται, και πώς; Μειώνεται ο αριθμός τους; Κι αυτοί που έρχονται, μένουν ευχαριστημένοι από αυτά που βλέπουν και κάνουν εκεί; Οι απαντήσεις υπάρχουν σε πληθώρα στοιχείων που αναλύουν και δημοσιεύουν διεθνείς οργανισμοί. Το INSETE, το ερευνητικό ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, συγκεντρώνει πολλά από αυτά και δημοσιεύει σχετικούς πίνακες και ενημερωτικά δελτία <<https://insete.gr/statistika-deltia/>> σε τακτά χρονικά διαστήματα. Μελετώντας κάποια από αυτά τα στοιχεία, μπορούμε να βγάλουμε μερικά συμπεράσματα για τη Μύκονο ως τουριστικό προϊόν σήμερα. Και να καταρρίψουμε και κάποιους μύθους.

As τα πάρουμε απ' την αρχή.

Με αεροπλάνα

Το 2023 ήρθαν στη Μύκονο με αεροπλάνο απευθείας από το εξωτερικό πολύ περισσότεροι άνθρωποι από ό,τι το 2019 – αλλά λίγο λιγότεροι από ό,τι το 2022 (βλ. γράφημα στη διπλανή σελίδα). Οι αφίξεις από το εξωτερικό τους έξι πρώτους μήνες του 2024, δε, ήταν κατά 5% μειωμένες σε σχέση με τις αφίξεις του 2023. Η ανησυχία που ακούγεται για μειωμένες αφίξεις είναι πραγματική. Αλλά την ίδια στιγμή, οι αεροπορικές αφίξεις από το εσωτερικό αυξήθηκαν το 2023 (σε σχέση με το 2022) και αυξάνονται ελαφρά και το 2024. Και βέβαια, μιλάμε για μια μικρή μείωση από ιστορικά μέγιστα επίπεδα. Πάρα πολλοί άνθρωποι εξακολουθούν να έρχονται αεροπορικά στη Μύκονο.

Και βαπόρια

Στις αφίξεις κρουαζιερόπλοια η εικόνα είναι διαφορετική. Το 2023 έφτασαν στη Μύκονο 749

κρουαζιερόπλοια, τα οποία έφεραν στο νησί 1,2 εκατ. επιβάτες, σχεδόν διπλάσιους από όσους ήρθαν το 2022 και πολύ περισσότερους από όσους είχαν έρθει το 2019. Με τα πλοία της γραμμής, δε, το 2023 έφτασαν στη Μύκονο σχεδόν 800.000 άνθρωποι – λίγο λιγότεροι από όσους ήρθαν το 2019.

Πού μένουν όλοι αυτοί;

Όλοι αυτοί οι άνθρωποι που φτάνουν στο νησί, κάπου πρέπει να μείνουν. Η Μύκονος επισήμως έχει υποδομές για να φιλοξενεί περίπου 50.000 τουρίστες τη βραδιά, σύμφωνα με τα στοιχεία του 2023. Αυτά τα κρεβάτια βρίσκονται στα 225 ξενοδοχεία και σε πάνω από 5.000 ενοικιαζόμενα καταλύματα βραχυχρόνιας μίσθωσης (τύπου Airbnb) που βρίσκονται στο νησί. Τα μεν ξενοδοχεία διαθέτουν περίπου 8.000 δωμάτια με 16.500 κρεβάτια (3.000 περισσότερα από όσα διέθεταν το 2019), ενώ τα σπίτια, τα διαμερίσματα και οι βίλες τους καλοκαιρινούς μήνες διαθέτουν πάνω από 33.000 κρεβάτια (πράγμα που σημαίνει ότι πρόκειται κατά κανόνα για μεγάλα καταλύματα – χωράνε κατά μέσον όρο έξι άτομα το καθένα). Το ότι ένα νησί με 11.000 μόνιμους κατοίκους διαθέτει πλέον πάνω από 5.000 ακίνητα που διατίθενται για αυτόν τον σκοπό, είναι ομοιόμορμος ένας αξιοσημείωτο νούμερο.

Ενδιαφέρον έχει επίσης το ότι τα καταλύματα της Μυκόνου είναι κατά κανόνα υψηλού επιπέδου. Τα 73 από τα ξενοδοχεία του νησιού είναι πεντάστερα και διαθέτουν 7.500 κλίνες. Αυτό σημαίνει ότι πολύ πλούσιοι τουρίστες που μπορεί να φιλοξενήσει το νησί είναι σχεδόν ισάριθμοι με τους μόνιμους κατοίκους του. Αν υπολογίσει κανείς και τις πιο ακριβές βίλες, που είναι ένα ποσοστό των καταλυμάτων βραχυχρόνιας μίσθωσης, συμπεραίνει ότι ο αριθμός τους είναι ακόμα μεγαλύτερος. Αυτά τα καταλύματα είναι που φέρνουν και τα περισσότερα χρήματα.

Με τα πιο πρόσφατα στοιχεία (του 2019), κάθε δωμάτιο σε πεντάστερο ξενοδοχείο στο νησί έχει κύκλο εργασιών που φτάνει τις 87.000 ευρώ τον χρόνο. Οι άλλες κατηγορίες έχουν πολύ λιγότερα έσοδα ανά δωμάτιο, από 36.000 ευρώ τα τετράστερα, μέχρι περίπου 16.000 τον χρόνο για τα καταλύματα βραχυχρόνιας μίσθωσης. Πρόκειται για μέσους όρους, βέβαια, αλλά μας δίνουν μια αρκετά καλή εικόνα για το πού εμφανίζονται τα περισσότερα έσοδα. Όλα μαζί τα καταλύματα της Μυκόνου κάνουν έναν κύκλο εργασιών που φτάνει τα 750 εκατ. ευρώ, με τα 500 από αυτά να προέρχονται μόνο από τα πεντάστερα. Γι' αυτό χτίζονται ολοένα και περισσότερα τέτοια – τα 27 από τα 73 τέτοια ξενοδοχεία του νησιού άνοιξαν μετά την πανδημία.

Όλα μαζί τα καταλύματα της Μυκόνου κάνουν κύκλο εργασιών που φτάνει τα 750 εκατ. ευρώ, με τα 500 από αυτά να προέρχονται μόνο από τα πεντάστερα.

Οι επισκέπτες του νησιού έδωσαν πολύ υψηλές βαθμολογίες στις υποδομές διαμονής (ξενοδοχεία, δωμάτια), στο προσωπικό και στην «υγιεινή» και λίγο χαμηλότερες στο «value for money» και στη βιωσιμότητα του τουριστικού προϊόντος.

Πού τα βρίσκουν και τα κλείνουν αυτά τα καταλύματα οι επισκέπτες; Στο Ιντερνετ. Σύμφωνα με στοιχεία από το εργαλείο ReviewPro, το 64% των επισκεπτών που έμειναν σε ξενοδοχεία της Μυκόνου βρήκαν το κατάλυμά τους από το booking.com, το 20% από το Google, το 9% από το TripAdvisor, το 4% από το hotels.com και οι υπόλοιποι από άλλες πηγές. Το 60% των επισκεπτών που έμειναν σε ξενοδοχεία στη Μύκονο το 2023 ήταν ζευγάρια, το 22% οικογένειες, το 9% μέλη πολυμελών γκρουπ και το 8% ήρθαν μόνες ή μόνοι.

Το εύλογο ερώτημα που προκύπτει όμως, είναι:

Όλοι αυτοί πώς τα περνάνε;

Υπάρχουν διάφοροι ερευνητικοί οργανισμοί στον κόσμο που συλλέγουν data για τουριστικά προϊόντα, προορισμούς και αξιολογήσεις και εκδίδουν εκθέσεις για το προφίλ των τουριστών και τον βαθμό ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν κατά τη διάρκεια των διακοπών τους. Το NPS (Net Parameter Score), για παράδειγμα, είναι ένας δείκτης που μετράει την ικανοποίηση των πελατών μιας υπηρεσίας. Υπολογίζεται ρωτώντας τους πελάτες αν και κατά πόσον θα ήταν πρόθυμοι να προτείνουν μια υπηρεσία και στους φίλους ή τους συναδέλφους τους. Τα αποτελέσματα του δείκτη αυτού τα τελευταία χρόνια για τα ξενοδοχεία της Μυκόνου έχουν μεγάλο ενδιαφέρον, ειδικά αν τα μελετήσει κανείς συγκριτικά με άλλους δημοφιλείς προορισμούς της Μεσογείου.

Ανάλογα με τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο του NPS, οι πελάτες κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες: Detractors, Passives ή Promoters. Οι Detractors είναι οι πελάτες που αξιολογούν πολύ χαμηλά τις υπηρεσίες που έλαβαν, και όχι μόνο δεν θα τις πρότειναν και σε φίλους, αλλά είναι πιθανό να αφήσουν και αρνητικά σχόλια στο Ιντερνετ για την εμπειρία τους, ή να δηλώνουν τη δυσαρέσκειά τους με άλλους τρόπους. Οι Passives δεν έμειναν δυσαρεστημένοι, αλλά δεν ενθουσιάστηκαν κιόλας. Και οι Promoters είναι αυτοί που έμειναν πολύ ικανοποιημένοι, θα συνέστηναν το ξενοδοχείο και πιθανότατα θα ξανάμεναν εκεί, αν είχαν την ευκαιρία. Στο σχήμα βλέπουμε τον μέσο όρο του NPS από πέντε δημοφιλείς προορισμούς της Μεσογείου το 2019, το 2022 και το 2023 (αγνοώντας τα χρόνια της πανδημίας): της Σαντορίνης, του Σαν Τρόπέ, της Ιμπιζα, της Σαρδηνίας και της Μυκόνου. Φαίνεται με μια ματιά ότι, αν και υπάρχουν διακυμάνσεις, δύο από αυτούς τους προορισμούς είναι σταθερά πάνω ή πολύ πιο πάνω από τους υπόλοιπους: η Σαντορίνη και, σχεδόν πάντα στην πρώτη θέση, η Μύκονος.

Ενας άλλος αντίστοιχος αλλά πολύ διαφορετικός δείκτης είναι το GRI. Αυτός μετράει τη «φήμη» των ξενοδοχείων στο Ιντερνετ, αναλύοντας τα δεδομένα ταξιδιωτικών sites που περιλαμβάνουν δυνατότητες αξιολόγησης των καταλυμάτων, και χρησιμοποιώντας και στοιχεία από ταξιδιωτικούς πράκτορες. Και εδώ η εικόνα είναι παρόμοια, και ακόμα πιο καθαρή: Και στα τρία χρόνια που μελετήθηκαν, δεν υπήρξε ούτε ένας μήνας όπου τα ξενοδοχεία των ξένων προορισμών πήραν μεγαλύτερο βαθμό από τη Σαντορίνη και τη Μύκονο. Μόνο το καλοκαίρι του 2022, δε, οι αξιολογήσεις των καταλυμάτων της Σαντορίνης ισοφάρισαν για δύο μήνες τις αξιολογήσεις των καταλυμάτων της Μυκόνου, που είναι πάντα οι καλύτερες.

Μια άλλη διεθνής αξιολόγηση των τουριστικών προορισμών γίνεται από την TCI Research, που συγκεντρώνει δεδομένα από online αξιολογήσεις ξενοδοχείων, εστιατορίων, αξιοθεάτων και άλλων υπηρεσιών και εξάγει reports για εκατοντάδες προορισμούς από όλο τον κόσμο. Εδώ η βαθμολόγηση δεν γίνεται μόνο για τα ξενοδοχεία, αλλά για τον προορισμό εν γένει, και για τη συνολική εμπειρία του τουρίστα εκεί. Η συνολική αξιολόγηση που προέκυψε για όλους τους επισκέπτες της Ευρώπης το 2023 με βάση αυτά τα δεδομένα, για παράδειγμα, ήταν 8,7 με άριστα το 10. Ποια ήταν η αξιολόγηση των επισκεπτών της Μυκόνου; 9 στα 10.

Πρωτίες στη βαθμολογία

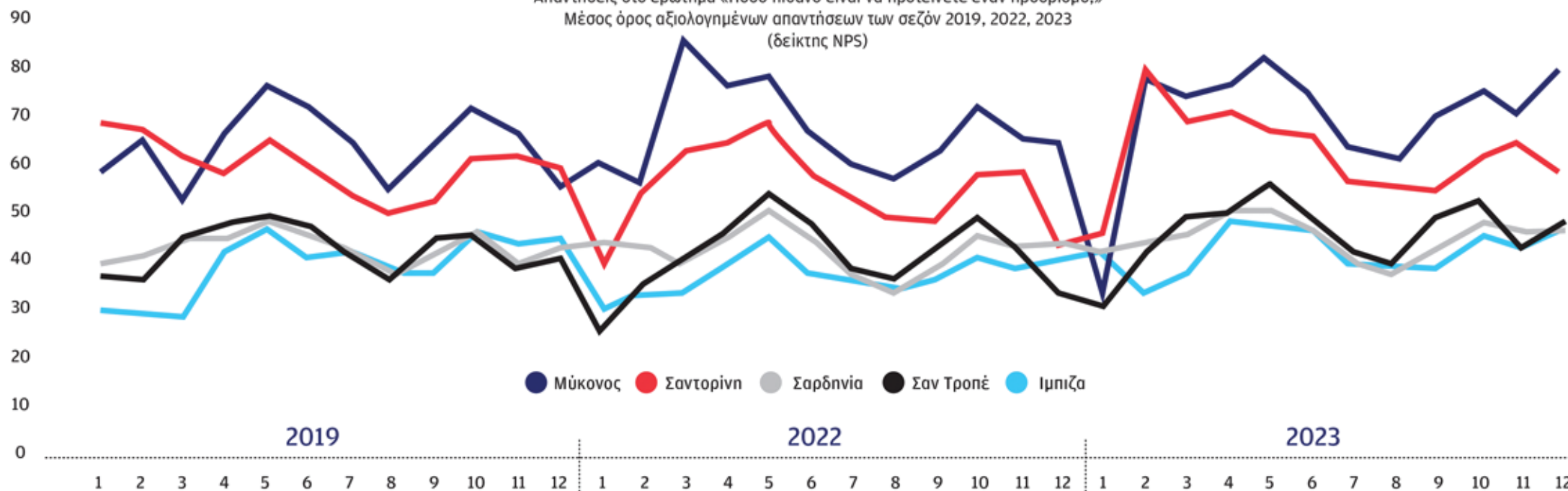
Οι επισκέπτες της Μυκόνου έδωσαν πολύ υψηλές βαθμολογίες στις υποδομές διαμονής (ξενοδοχεία, δωμάτια), στο προσωπικό και στην «υγιεινή» και λίγο χαμηλότερες στο «value for money» και στη βιωσιμότητα του τουριστικού προϊόντος. Πιο ενθουσιώδεις, δε, ήταν οι Αγγλοσάξονες επισκέπτες: Αυστραλοί, Βρετανοί και Αμερικανοί βαθμολόγησαν τη Μύκονο με πάνω από 9 στα 10 το 2023.

Αν και οι αλληπάλληλες αρνητικές ειδήσεις που βγαίνουν από το νησί και η (μικρή, ακόμα) μείωση των αφίξεων πρέπει να προβληματίζει τους επαγγελματίες του τουρισμού και την κοινωνία της Μυκόνου, η εικόνα που δίνουν τα στοιχεία είναι ανάγλυφη: πρόκειται για έναν τουριστικό προορισμό που είναι ακόμα εξαιρετικά δημοφιλής – κυρίως σε επισκέπτες υψηλών εισοδημάτων. Το αν θα παραμείνει και στο μέλλον, εξαρτάται τόσο από την αντίδραση του κράτους και της τοπικής κοινωνίας σε όσα συμβαίνουν στο νησί, όσο και από τα αντανακλαστικά και τις πρωτοβουλίες των επιχειρηματιών του τουρισμού, για να διαφυλάξουν το προϊόν που προσφέρουν στους πολυάριθμους και απαιτητικούς επισκέπτες τους. Έχουν πολύ δουλειά μπροστά τους.

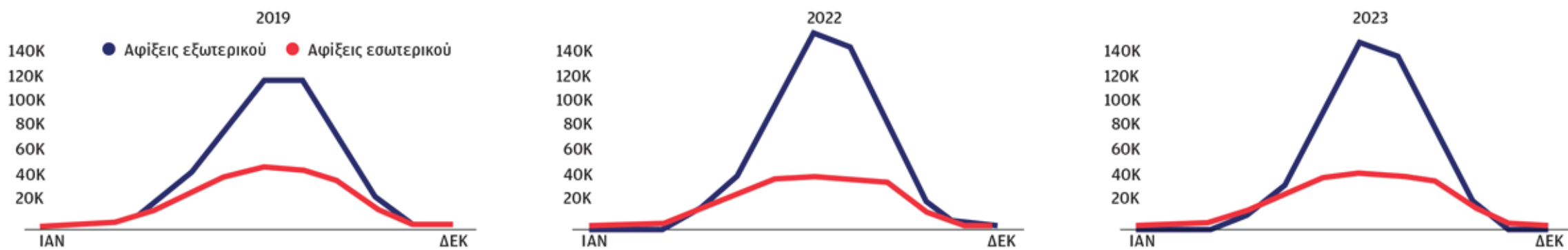


Δείκτης ικανοποίησης των επισκεπτών

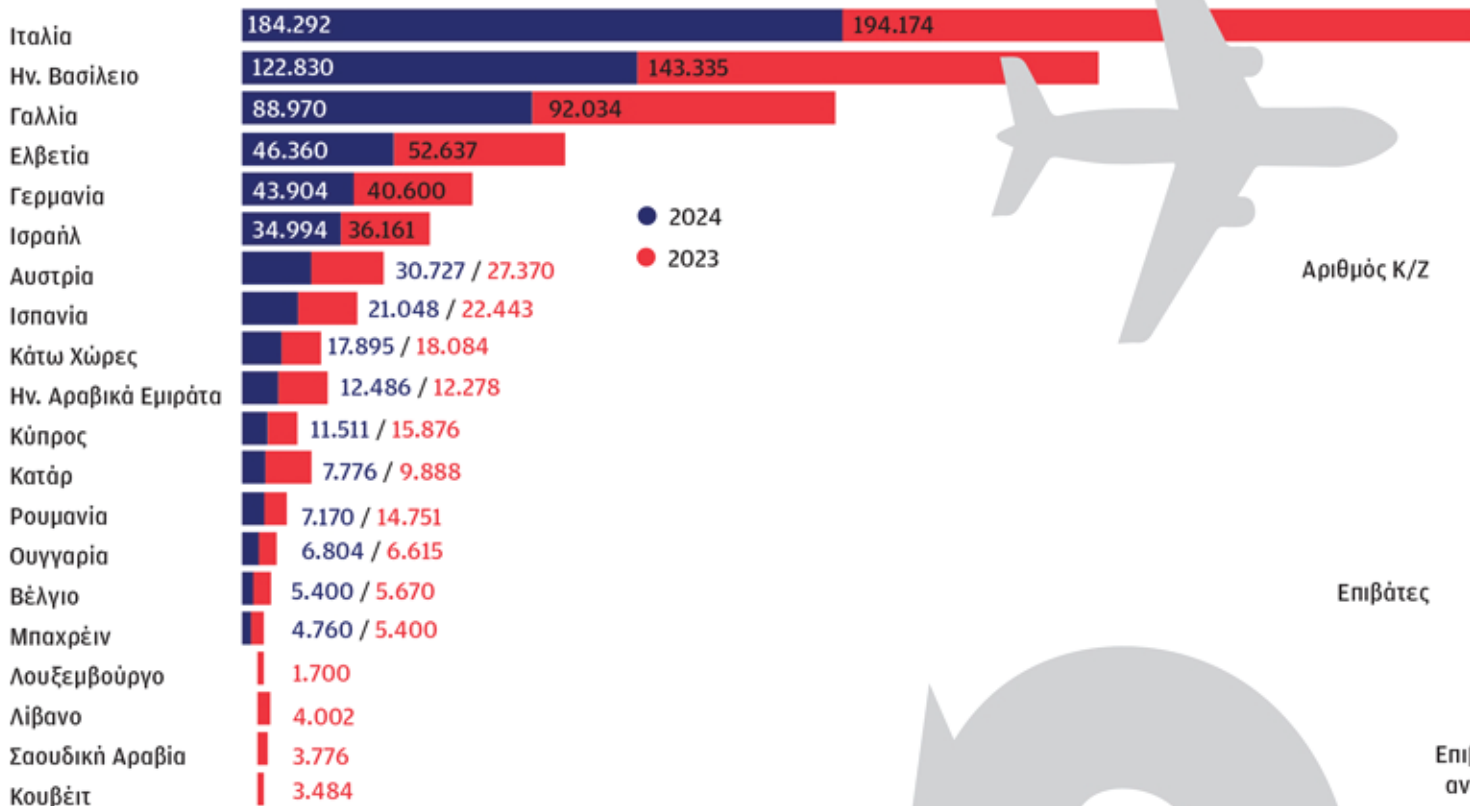
Απαντήσεις στο ερώτημα «Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε έναν προορισμό;»
Μέσος όρος αξιολογημένων απαντήσεων των σεζόν 2019, 2022, 2023
(δείκτης NPS)



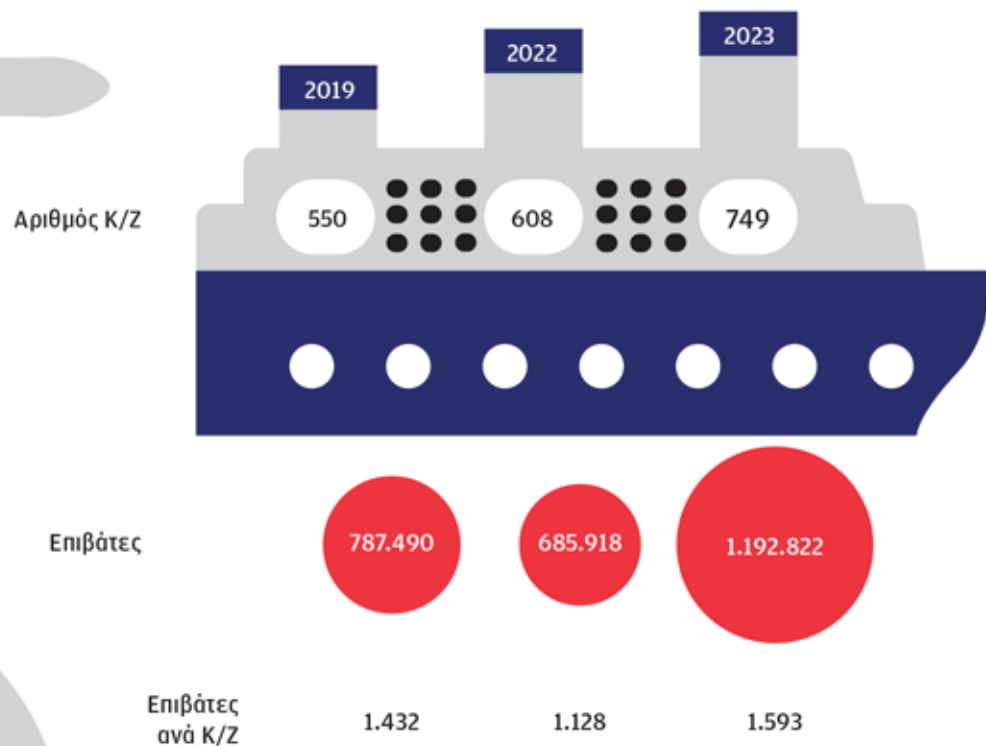
Αφίξεις εξωτερικού - εσωτερικού στο αεροδρόμιο της Μυκόνου



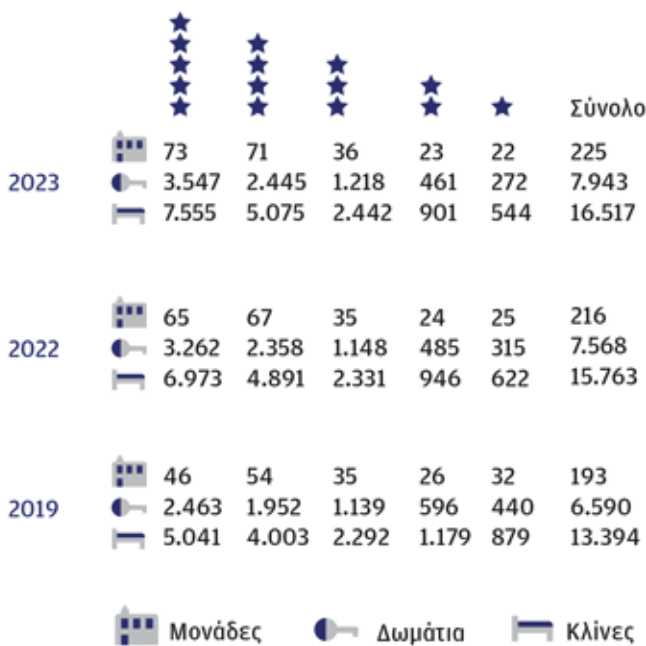
Από ποιες χώρες πέταξαν για το νησί



Κίνηση κρουαζιερόπλοιων



Ξενοδοχειακό δυναμικό



Ισοζύγιο ακτοπλοϊκών μετακινήσεων

Διακινθθέντες κατά την αποβίβαση	Διακινθθέντες κατά την επιβίβαση	Έτος	Σύνολο διακινθθέντων
785.949	769.933	2023	1.555.882
771.927	755.322	2022	1.527.249
846.011	821.756	2019	1.667.767

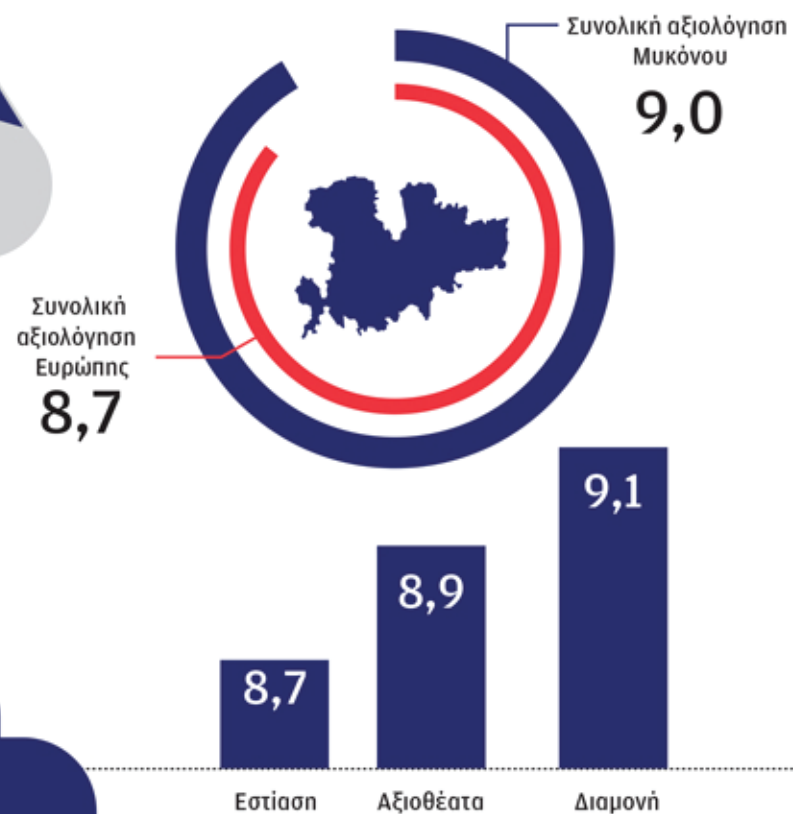
Κύκλος εργασιών/δωμάτιο 2019

- ★★★★★ 86.611
- ★★★★ 35.949
- ★★★ 22.216
- ★★ 27.986
- ★ N/A



I ♥ MYKONOS

Δεδομένα από online αξιολογήσεις



Περίοδος ανάλυσης 1 Ιανουαρίου - 31 Δεκεμβρίου 2023
Αριθμός αξιολογήσεων: 58.986

Δείκτης που προκύπτει από τη συλλογή δεδομένων online αξιολογήσεων επισκεπτών της TCI Research