

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΩΝ**

**ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΩΝ**

**Τουριστικό Παρατηρητήριο Σαντορίνης
Προτάσεις πολιτικής**

Επιστημονικός Υπεύθυνος

**Γιάννης Σπιλάνης
Αναπληρωτής Καθηγητής**

**Μυτιλήνη
Ιούνιος 2017**

Η εγκεκριμένη πρόταση προβλέπει ότι το 4^ο παραδοτέο της μελέτης για το τουριστικό Παρατηρητήριο Σαντορίνης θα βασιστεί στην ανάλυση που έχει προηγηθεί και στην επιλογή του σεναρίου διαχείρισης προορισμού από τους εμπλεκόμενους φορείς και στη συνέχεια θα υπάρξει κατάρτιση ενιαίου συνεκτικού Σχεδίου Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης Θήρας που θα περιλαμβάνει Όραμα, Στόχους, Προτεραιότητες, Προγράμματα, Δράσεις, τόσο σε ότι αφορά στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Ενδεικτικά θα περιλαμβάνει¹:

- Υποστήριξη βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων από τις επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανόμενης και της βελτίωσης προσπελασιμότητας (accessible tourism). Εφαρμογή πιλοτικού σχεδίου «σήμανσης» επιχειρήσεων με ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης επιχειρηματιών και εργαζομένων.
- Υποστήριξη βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων από τον δημόσιο τομέα, συμπεριλαμβανόμενης και της βελτίωσης προσπελασιμότητας, με ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζομένων
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων και δραστηριοτήτων - Διεύρυνση και εμπλουτισμό της συνολικής δέσμης των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων (π.χ. προγράμματα θεματικών διαδρομών και περιηγήσεων).
- Υιοθέτηση και εφαρμογή πρακτικών βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, του κοινωνικοοικονομικού ιστού και της πολιτιστικής ταυτότητας του προορισμού της Θήρας.
- Ανάπτυξη και υλοποίηση του πιλοτικού προγράμματος « τουρισμός 12 μήνες το χρόνο» (all year around)
- Καταγραφή και αξιολόγηση της υφιστάμενης πολιτικής προώθησης της Θήρας² και σχεδιασμός του νέου προγράμματος με βάση τα στοιχεία που θα έχουν προκύψει κατά τη πιλοτική φάση λειτουργίας του Παρατηρητηρίου. Προβλέπεται ανάπτυξη δράσεων για την διαφήμιση του προορισμού και την πληροφόρηση των υποψήφιων τουριστών και διακινητών τουριστών, την ενημέρωση των επισκεπτών στον προορισμό, την καταγραφή των απόψεων τους και γενικότερα τη φροντίδα της εικόνας του προορισμού σε συνεργασία με τους τοπικούς, περιφερειακούς και εθνικούς φορείς.

¹ Η «Καταγραφή, Ανάλυση και Διαχείριση του βαθμού ικανοποίησης Τουριστών και Επισκεπτών» που προβλεπόταν για το 4^ο παραδοτέο έχει ήδη ενσωματωθεί στο 3ο

² Η καταγραφή της πολιτικής του Δήμου έχει συμπεριληφθεί στο 3^ο παραδοτέο στο οποίο έχει γίνει και η παρουσίαση της απάντησης του Δήμου στο ερωτηματολόγιο προορισμού του UNWTO.

Με βάση τα σενάρια που προτάθηκαν στο 3^ο παραδοτέο, εκτιμάται ότι το 3^ο σενάριο, που βασίζεται στη παραδοχή ότι η τουριστική ανάπτυξη έχει ξεπεράσει τη φέρουσα ικανότητα της Σαντορίνης, με συνέπεια να τίθεται σοβαρός κίνδυνος για υποβάθμιση του «κοινού κεφαλαίου» από ανεπανόρθωτη υποβάθμιση λόγω αδυναμίας διαχείρισης της ίδιας της επιτυχίας του, δεν φαίνεται να μπορεί να εξασφαλίσει στη παρούσα φάση την ισχυρή τοπική βούληση και υψηλή κοινωνική συναίνεση που απαιτεί η εφαρμογή του. Έστω και αν πληθαίνουν τα μηνύματα, από άλλους ιδιαίτερα πετυχημένους προορισμούς όπως η Βαρκελώνη και η Βενετία, για «αυστηρούς» περιορισμούς ώστε να προστατευτεί τόσο η ποιότητα ζωής των ντόπιων όσο και το ίδιο το τουριστικό προϊόν.

Το 1^ο σενάριο, Business as Usual με συνέχιση επέκτασης του τουρισμού, εκτιμάται ότι αντιβαίνει στη λογική της ανάθεσης της μελέτης που βασίστηκε στους φόβους που εξέφρασαν οι εμπλεκόμενοι στον τουρισμό για τους κινδύνους που υπάρχουν για κατάρρευση του τουρισμού στη Σαντορίνη. Η ανάλυση που προηγήθηκε κατέγραψε ένα σημαντικό αριθμό προβλημάτων που αποτελούν συνέπειες του γεγονότος ότι η φέρουσα ικανότητα της Σαντορίνης έχει προ πολλού κορεστεί και παρά την ιδιαίτερα ικανοποιητική οικονομική απόδοση, ο κίνδυνος αυτή η πορεία να μην είναι βιώσιμη είναι υπαρκτός. Αυτό επιβεβαιώνεται από το περιεχόμενο των απαντήσεων που δόθηκαν από τη Δημοτική Αρχή στο ερωτηματολόγιο προορισμού. Αν και η γενική αδράνεια που καταγράφεται, καθιστά την υλοποίηση του σεναρίου αυτού ως πλέον πιθανή, θεωρούμε ότι από τις συζητήσεις που έγιναν σε όλο το προηγούμενο διάστημα με τη Δημοτική Αρχή, τους φορείς του Τουρισμού και εμπλεκόμενους στον τουρισμό στο πλαίσιο επισκέψεων και παρουσιάσεων των διαφόρων σταδίων της μελέτης -τόσο στην Επιτροπή Διαβούλευσης όσο και στην Επιτροπή Τουρισμού του Δήμου- το σενάριο αυτό δεν φαίνεται να είναι το επιθυμητό.

Κατά συνέπεια η πρόταση που θα αναλυθεί στη συνέχεια θα βασιστεί στο 2^ο σενάριο, που περιγράφηκε ως «Υιοθέτηση των αρχών βιώσιμου τουρισμού του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού» γεγονός που επιτρέπει αρκετή «ελαστικότητα» σε ότι αφορά στο περιεχόμενο των δράσεων, ανάλογα με τη βούληση που θα επιδείξουν οι φορείς λήψης αποφάσεων. Κατά συνέπεια μπορεί είτε να «διολισθήσει» προς το 1^ο σενάριο επιτρέποντας την συνέχιση της επέκτασης της τουριστικής δραστηριότητας με ποιοτικούς κανόνες και περιορισμούς, είτε να «αυστηροποιηθεί» ενισχύοντας τους περιοριστικούς για την επέκταση όρους, πάντα μέσα στη λογική της βιώσιμης ανάπτυξης.

Με βάση την έκθεση το σενάριο αυτό περιγράφεται ως εξής:

«Στα ιδιαίτερα πολλά κείμενα των διεθνών οργανισμών σε ότι αφορά τη βιώσιμη ανάπτυξη και ειδικά του ΠΟΤ σε ότι αφορά στον βιώσιμο τουρισμό, που έχουν εκπονηθεί από τη δεκαετία του 1990 μέχρι σήμερα, δίνεται έμφαση στην ικανοποίηση τουριστών και μόνιμων κατοίκων σε βάθος χρόνου³. Αναφέρει την αναγκαιότητα της

³ Ο WTO ορίζει τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη ως: «Ανάπτυξη η οποία ικανοποιεί τις ανάγκες των τουριστών και των περιοχών υποδοχής στο παρόν, ενώ προστατεύει και αυξάνει τις ευκαιρίες για το μέλλον. Θεωρείται ότι οδηγεί στη διαχείριση όλων των πόρων με ένα τέτοιο τρόπο, ώστε να

διαχείρισης των πόρων ώστε να ικανοποιούνται ανάγκες και να διατηρούνται λειτουργίες, χωρίς να θέτει άμεσα θέμα ορίων ανάπτυξης.

Επομένως με βάση το σενάριο αυτό πρέπει να εξεταστεί αν σήμερα καλύπτονται οι προϋποθέσεις αυτές (ικανοποίηση τουριστών και κατοίκων, ικανοποίηση αναγκών, διατήρηση λειτουργιών) και μέσα από ποιες πολιτικές δεν θα διακυβευθούν.

Αν και η ανάλυση που προηγήθηκε είναι ελλιπής εξ αιτίας της μη συγκέντρωσης όλων των αναγκαίων δεδομένων (κυρίως από τη πλευρά των επιχειρήσεων), υπάρχουν σαφείς ενδείξεις των προβλημάτων που αντιμετωπίζει η Σαντορίνη.

Δύο είναι τα βασικά στοιχεία της στρατηγικής αυτής:

- η συμμόρφωση όλων (επιχειρήσεων και ιδιωτών) με τη νομοθεσία είναι η σημαντικότερη προϋπόθεση όχι απλά για τη αναχαίτιση της υποβάθμισης αλλά και την αναστροφή της τάσης κάθε είδους πιέσεων. Η τήρηση της νομοθεσίας σε ότι αφορά στη δόμηση⁴ και γενικά στις χρήσεις γης κάθε είδους αποτελεί τον πυρήνα της όλης προσπάθειας

- η υλοποίηση έργων και δράσεων που θα επιτρέψουν να αξιοποιηθούν τα πλεονεκτήματα και οι ευκαιρίες που έχουν εντοπιστεί και να αντιμετωπιστούν προβλήματα και κίνδυνοι με βάση τις προτεραιότητες που θέτει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού στο ερωτηματολόγιο προορισμού.

Η στρατηγική βασίζεται σε 4 λειτουργικούς άξονες δράσης:

A) Παρέμβαση στη βελτίωση των υπηρεσιών των ιδιωτικών επιχειρήσεων με την εφαρμογή συστήματος σήμανσης τοπικής ποιότητας και υπευθυνότητας ως εργαλείου συνεχούς αυτοβελτίωσης των επιχειρήσεων στη προσπάθεια τους να μείνουν ανταγωνιστικές και κερδοφόρες βασισμένο σε 5 τομείς στόχους:

- Πρακτικές διοίκησης – βιωσιμότητα επιχείρησης
- Εκπαίδευση – Υγιεινή – Ασφάλεια εργαζόμενων
- Ποιότητα υπηρεσιών – ικανοποίηση πελατών
- Χρήση τοπικών πόρων & προϊόντων Δικτύωση επιχειρήσεων - διαφοροποίηση προϊόντων & διάχυση ωφελειών στη τοπική κοινωνία
- Προστασία περιβάλλοντος και κοινών πόρων

B) Παρέμβαση για τη βελτίωση των παρεχόμενων δημόσιων (κοινών) υπηρεσιών

- Συστηματική παρακολούθηση ικανοποίησης τουριστών, επιχειρηματιών, κατοίκων (έρευνα 2017)
- Σύστημα παρακολούθησης επιδόσεων σε ότι αφορά τις δημόσιες λειτουργίες

μπορούν να ικανοποιούνται οι οικονομικές, κοινωνικές και αισθητικές ανάγκες, ενώ διατηρεί την πολιτιστική ακεραιότητα, τις σημαντικές οικολογικές διαδικασίες, τη βιολογική ποικιλότητα και το σύστημα υποστήριξης της ζωής» (WTO 2001),

⁴ ΠΔ της 16-2-1990 (ΦΕΚ 139/Δ/19.3.90) όπως αυτό τροποποιήθηκε και ισχύει Π.Δ. της 27.4.2012 (ΦΕΚ 144/ΑΠΠ/30.4.2012).

- Συστηματική εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού, εργοδοτών και εργαζομένων, μέσα από την οργάνωση των κατάλληλων σεμιναρίων
- Δημιουργία ομάδας στήριξης των τοπικών επιχειρηματιών για εισαγωγή καινοτομιών στη λειτουργία της επιχείρησής τους μέσω της αξιοποίησης των τοπικών πόρων

Γ) Εμπλουτισμός του τουριστικού προϊόντος παρακολουθώντας τις εξελίξεις

- Αξιοποίηση των υπαρχόντων πόρων για ανάπτυξη ειδικών τουριστικών προϊόντων για την ανάδειξη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και πόρων κάθε προορισμού (υλικών και άυλων) με στόχο την διαφοροποίηση των προορισμών με βάση τη «Νησιωτική Ταυτότητα»: αρχαιολογικοί περίπατοι, γαστρονομικοί-οινικοί περίπατοι, φυσιολατρικοί-πεζοπορικοί περίπατοι
- Δημιουργία δικτύου επισκέψιμων χώρων με βάση τα σημαντικά ιστορικά στοιχεία και μνημεία με τη δημιουργία ΚΟΙΝΣΕΠ
- Δημιουργία πινακίδων ενημέρωσης τουριστών στα θέλγητρα και σημεία θέασης
- Δημιουργία μικρών εντύπων ενημέρωσης τουριστών

Δ) Βελτίωση του συστήματος τοπικής τουριστικής διακυβέρνησης

- Δημιουργία και προώθηση της εικόνας σε επίπεδο νησιωτικού προορισμού - σύστημα προβολής και ενημέρωσης για τις δυνατότητες-δραστηριότητες του προορισμού
- Δημιουργία σλόγκαν και διαφημιστικής προβολής πάνω σε στοιχεία «μοναδικότητας» που θα προτρέπουν τον τουρίστα να έρθει (διαφορετικό μεταξύ ελλήνων / αλλοδαπών)
- Δημιουργία ενός κέντρου ενημέρωσης των επισκεπτών για την ταυτότητα, την ιστορία και τα αξιοθέατα του νησιού
- Η επεξεργασία, η παρακολούθηση υλοποίησης και η αξιολόγηση ενός σχεδίου τουριστικής ανάπτυξης βασισμένου στην ανάδειξη της ταυτότητας της Σαντορίνης
- Η σταθερή επιδίωξη για συμμετοχή της τοπικής κοινωνίας στη λήψη αποφάσεων»

Η παρούσα πρόταση βασίζεται στην αρχική διαπίστωση που καταγράφεται σε πολλά σημεία του Π3, όπου αναλύεται γενικά η κατάσταση του τουρισμού στη Σαντορίνη και η τουριστική πολιτική που ασκείται μέχρι σήμερα, και επισημαίνει ότι:

- Δεν υπάρχει συγκροτημένη και ολοκληρωμένη τουριστική πολιτική αλλά «σπέρματα» τουριστικής προβολής που περιλαμβάνουν κυρίως συμμετοχή σε κλασσικές δράσης προβολής (πχ. εκθέσεις) και δράσεις φιλοξενίας. Παράλληλα αναλαμβάνονται και δράσεις που εντάσσονται στη λογική είτε της αναβάθμισης του τουριστικού προϊόντος (πχ. έτος γαστρονομίας), είτε

της αντιμετώπισης της εποχικότητας (πχ. Σαντορίνη προορισμός όλο το έτος), είτε και διαφοροποίησης του προϊόντος (πχ. πολιτιστικά δρώμενα, επίσκεψη ηφαιστείου), που όμως σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ως ολοκληρωμένη τουριστική πολιτική.

- Δεν υπάρχει φορέας σχεδιασμού και άσκησης τουριστικής πολιτικής σε επίπεδο προορισμού, ούτε όμως η Σαντορίνη βρίσκεται κάτω από την «ομπρέλα» κάποιας άλλης δομής περιφερειακού ή άλλου επιπέδου. Σε πολιτικό επίπεδο, η Επιτροπή Τουρισμού του Δήμου όπως και η αντίστοιχη του Επαρχείου υπολειπούνται. Ταυτόχρονα δεν υπάρχει κάποιο κείμενο που να έχει τη μορφή σχεδίου τουριστικής ανάπτυξης στο Επιχειρησιακό Σχέδιο του Δήμου για τη περίοδο 2012-14⁵, ενώ μέχρι σήμερα δεν έχει εκπονηθεί νέο επιχειρησιακό σχέδιο.
- Σε επίπεδο υλοποίησης δράσεων, όσες δεν αποτελούν αντικείμενο (αρμοδιότητα) κάποιας άλλης δημοτικής υπηρεσίας ή δομής φαίνεται ότι υλοποιούνται από το Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων του Δήμου.

Αν και σε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο είναι σκόπιμο να υπάρχει μια αναλυτική περιγραφή όλων των βραχυπρόθεσμων και μεσο-μακροπρόθεσμων μέτρων και συγκεκριμένων δράσεων που θα οδηγήσουν στην υλοποίηση των στόχων με την αντιμετώπιση των προβλημάτων και στην αξιοποίηση των ισχυρών σημείων και των ευκαιριών, κρίνεται σκόπιμο να δοθεί έμφαση σε μια σειρά από εμβληματικά και άμεσα υλοποιήσιμα μέτρα που θα επιτρέψουν να υπάρξουν εμφανή αποτελέσματα δίνοντας την αίσθηση ότι «κάτι κινείται». Η εμπέδωση της αίσθησης αυτής αναμένεται να επιτρέψει να υπάρξει μεγαλύτερη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα, που συνήθως είναι επιφυλακτικός. Απώτεροι στόχοι παραμένουν:

- η αξιοποίηση των ευρημάτων που προέκυψαν από την έρευνα του 2016 όπως αποτυπώνονται στη swot analysis
- η συγκέντρωση όσο το δυνατόν περισσότερων δεδομένων ώστε οι πολιτικές που θα αναλαμβάνονται να βασίζονται στην ανάλυση της πραγματικής κατάστασης με βάση και τα διεθνή πρότυπα
- η σταδιακή ικανοποίηση όλο και περισσότερων κριτηρίων του ερωτηματολογίου προορισμού του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού.

Πρώτης προτεραιότητας θέμα και με βάση τις προδιαγραφές της ίδιας της μελέτης που είναι η δημιουργία Φορέα Διαχείρισης και Προβολής Προορισμού στη Σαντορίνη, είναι αυτό το θέμα της Τουριστικής Διακυβέρνησης. Έχει επισημανθεί από την αρχή της διαδικασίας της εκπόνησης αυτής της μελέτης ότι **ανεξάρτητα** από τη στρατηγική που θα αποφασιστεί και το περιεχόμενο των δράσεων που θα υιοθετηθούν για υλοποίηση, η λειτουργία του Φορέα είναι επιβεβλημένη. Αυτό υποστηρίζει η

⁵ Η δομή που έχει προκαθορίσει το Υπουργείο Εσωτερικών για τα επιχειρησιακά προγράμματα τόσο των Δήμων όσο και των Περιφερειών που προβλέπει έντονη κλαδική διάσταση δυσκολεύουν αντικειμενικά τη διαμόρφωση προγράμματος για τον τουρισμό που από τη φύση του είναι μια «διακλαδική» δραστηριότητα.

διεθνής εμπειρία 20 τουλάχιστον χρόνων και οι παροτρύνσεις του UNWTO για την αναγκαιότητα δημιουργίας φορέα με συγκεκριμένους άξονες δράσης, ως προϋπόθεση για τη χάραξη και υλοποίηση ολοκληρωμένης τουριστικής πολιτικής, ξεπερνώντας την εστίαση αποκλειστικά σε δράσεις προβολής. Το 2^ο παραδοτέο της μελέτης είχε μάλιστα ως αντικείμενο την επεξεργασία εναλλακτικών προτάσεων για τη δημιουργία και το αντικείμενο λειτουργίας του Φορέα.

Με βάση τον UNWTO, ένας προορισμός οφείλει να έχει:

- Επεξεργασμένη πολυετή στρατηγική βιώσιμου προορισμού που:
 - Περιλαμβάνει οικονομικά, κοινωνικά, πολιτιστικά, περιβαλλοντικά θέματα.
 - Ενσωματώνει ετήσιο σχέδιο δράσης με εξασφαλισμένη χρηματοδότηση
 - Εκπονείται μετά από διαβούλευση,
 - Αξιολογείται με βάση δημόσιες εκθέσεις αποτελεσμάτων
- Σύστημα παρακολούθησης αποτελεσμάτων και επιπτώσεων και να δημοσιοποιεί τις σχετικές εκθέσεις
- Στρατηγική διαχείρισης της εποχικότητας
- Στρατηγική προσαρμογής στη κλιματική αλλαγή
- Κατάλογο τουριστικών θελγέτρων ιεραρχημένων με βάση τη σπουδαιότητα τους και το βαθμό αξιοποίησης τους
- Σχέδιο χρήσεων γης με προστασία στη δόμηση και ρυθμίσεις στις ευαίσθητες περιοχές
- Πολιτική προσπελασιμότητας για όλους
- Έρευνα ικανοποίησης τουριστών
- Σχέδιο για την ασφάλεια και προστασία των τουριστών
- Σχέδιο διαχείρισης κρίσεων
- Πρότυπα βιωσιμότητας και εφαρμογής τους από τις επιχειρήσεις
- Φορέα Διαχείρισης Προορισμού με τη συμμετοχή και του ιδιωτικού τομέα με επαρκή χρηματοδότηση και στελέχωση

Η σημερινή αδράνεια και δυστοκία στη συλλειτουργία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα που παρατηρείται ως συνέπεια από τη μια πλευρά της μεγάλης επιτυχίας του προορισμού, ειδικά τα τελευταία χρόνια, και από την άλλη πλευρά των αντίθετων απόψεων σε ότι αφορά στο μέλλον της τουριστικής ανάπτυξης ακόμη και μεταξύ των επιχειρηματιών, δεν επιτρέπει ούτε τη διαχείριση των προβλημάτων και των κινδύνων που υπάρχουν και καταγράφηκαν στη προηγούμενη ανάλυση, ούτε και στην αξιοποίηση των ισχυρών σημείων και των ευκαιριών. Βέβαια η αδυναμία συνεργασίας, συνεννόησης και συναίνεσης αποτυπώνει μια ευρύτερη δυσκολία στην ελληνική πραγματικότητα. Παράλληλα δεν πρέπει να υποτιμηθεί η δυσκολία του θεσμικού πλαισίου για τη σύσταση και λειτουργία συμμετοχικών δομών με παρουσία δημόσιων αρχών ειδικά μετά την επιβολή περιορισμών με την εφαρμογή των μνημονίων.

Η ύπαρξη του Φορέα αποτελεί προϋπόθεση τόσο για το σχεδιασμό όσο και για την υλοποίηση των περισσότερων από τις δράσεις που αναφέρονται είτε στο ερωτηματολόγιο του UNWTO, είτε στην αρχική πρόταση, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα του τουριστικού τομέα που απαιτεί:

- **Συνεργασία δημόσιου τομέα** στον οποίον ανήκει η συντριπτική πλειοψηφία των τουριστικών -με την ευρεία έννοια- πόρων και του **ιδιωτικού τομέα** που μέσα από τις επιχειρήσεις παράγει τις αναγκαίες υπηρεσίες και δραστηριότητες.
- **Δημιουργία ολοκληρωμένων ποιοτικών προϊόντων και βέβαια για τη προβολή και την ενημέρωση.** Να σημειωθεί ότι πρακτικά σήμερα η προβολή του προορισμού είναι στα χέρια των ΤΟ, των πλατφορμών κρατήσεων (Booking, Expedia κλπ) και των εταιρειών οικονομίας διαμερισμού (airbnb κλπ) οι οποίες εστιάζουν την προβολή στα καταλύματα, αλλά και γενικότερα σε ότι αποτελεί προτεραιότητα για τις επιχειρήσεις τους. Η δημιουργία ενός πολυεπίπεδου portal από τη πλευρά της Σαντορίνης θα αποτελέσει έναν τρόπο παρέμβασης στην τουριστική αγορά με βάση τις τοπικές προτεραιότητες.
- **Εξωγενή στήριξη του μεγάλου αριθμού πολύ μικρών επιχειρήσεων από μια δομή** (είτε αμιγώς δημόσια, είτε από συλλογικό φορέα) σε μια σειρά από θέματα όπως είναι η ενημέρωση των επιχειρήσεων, η συστηματική κατάρτιση και δια βίου εκπαίδευση εργαζομένων.

Είναι γεγονός ότι οι δομές συνεργασίας μέχρι σήμερα έχουν περιορισμένη επιτυχία στη χώρα μας:

A) σε ότι αφορά στις Επιτροπές Τουριστικής Προβολής - που είναι γνωμοδοτικές για τους φορείς αυτοδιοίκησης που τις λειτουργούν - είτε υπολειτουργούν (όπως στη περίπτωση της Σαντορίνης), είτε έχουν αδρανήσει, είτε αποτελούν σημείο στείρας πολιτικής αντιπαράθεσης χωρίς να προσδίδουν την απαραίτητη προστιθεμένη αξία συμβάλλοντας στον τουριστικό σχεδιασμό. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία δεν υποστηρίζονται στη δράση τους από ειδικευμένα άτομα, είτε από αντίστοιχη υπηρεσιακή δομή, που θα εισηγείται θέματα και θα αναλαμβάνει την υλοποίηση των αποφάσεων

B) σε ότι αφορά στις Εταιρείες ειδικού σκοπού που είχαν συσταθεί παλαιότερα σε ορισμένες περιοχές, υπήρξε πρόβλημα οικονομικής βιωσιμότητας για διάφορους λόγους (πχ αδυναμία εξεύρεσης ίδιων πόρων με ανάπτυξη δραστηριοτήτων που θα έφερναν έσοδα, απροθυμία των ιδιωτικών φορέων να χρηματοδοτήσουν κλπ) και οδηγήθηκαν σε αναστολή λειτουργίας.

Η πρόταση δημιουργίας ΦΔΠΠ περιλάμβανε εναλλακτικά σενάρια με βάση το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο που δημιουργεί περιορισμούς σε ότι αφορά στη σύσταση νέων νομικών προσώπων & επιχειρήσεων από τους δήμους. Η πρόταση για αξιοποίηση της ΓΕΩΘΗΡΑ ΑΕ για το σκοπό αυτό έγινε για να αντιμετωπιστεί άμεσα η ανάγκη ενός φορέα που θα αναλάβει:

A) όλο το έργο της προβολής που περιλαμβάνει

- **τη δημιουργία εικόνας και της προώθησης της στις αγορές** (ειδικά για την επίτευξη του στόχου για τουρισμό όλο το χρόνο είναι απαραίτητο η Σαντορίνη να προβάλλει «διαφορετική» εικόνα ανάλογα με την εποχή),
- **την παροχή πληροφοριών και σύστημα κρατήσεων στους πιθανούς & υποψήφιους επισκέπτες** ώστε πρώτα να πεισθούν τελικά να επιλέξουν τον προορισμό για τις διακοπές τους και στη συνέχεια να οργανώσουν το ταξίδι τους μέσα από τη προσφορά δυνατότητας κρατήσεων. Το σύστημα κρατήσεων θα μπορούσε να αποφέρει και έσοδα στην εταιρεία αφού ως γνωστό οι διάφορες πλατφόρμες κρατήσεων κρατούν από τις επιχειρήσεις 10 έως 20% των εσόδων τους
- **τη παροχή ενημέρωσης σε όσους βρίσκονται ήδη στο νησί** τόσο για τα αξιοθέατα που υπάρχουν όσο και για τις δραστηριότητες, εκδηλώσεις και ότι άλλο
- **την καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των τουριστών** ως εισροή πληροφορίας που θα μεταφερθεί στη συνέχεια στο σχεδιασμό πολιτικής

Β) το έργο χάραξης της τουριστικής πολιτικής και της παρακολούθησης της υλοποίησης της από τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες, φορείς και ιδιώτες.

Γ) το έργο της υποστήριξης του δήμου αλλά και των επιχειρήσεων στο να ανταποκριθούν στις ανάγκες του σχεδιασμού για βελτίωση και διαφοροποίηση των υπηρεσιών που προσφέρουν και να επιτευχθούν οι στόχοι της βιώσιμης ανάπτυξης.

Η ανάληψη αυτού του έργου από τη ΓΕΩΘΗΡΑ μπορεί να επιτευχθεί μέσα από προγραμματική σύμβαση με το Δήμο που θα προβλέπει και την ανάλογη χρηματοδότηση. Η εμπλοκή των ιδιωτών που θα επέτρεπε τη διεύρυνση του έργου με τη παροχή ανάλογων πόρων μπορεί να γίνει με μορφή κοινοπραξίας που θα εξασφαλίζει την λειτουργικότητα του εγχειρήματος.

Παράλληλα θα πρέπει να υπάρξει ουσιαστική ενεργοποίηση είτε της υφιστάμενης Επιτροπής Τουρισμού ή κάποιας άλλης δομής (πχ. Επιτροπή βιώσιμου Τουρισμού που ήταν η πρόταση μας με βάση το σχεδιασμό του έργου) με τη ΓΕΩΘΗΡΑ στο ρόλο του εισηγητή και του εκτελεστή των αποφάσεων. Οι αποφάσεις αυτές θα αφορούν είτε δράσεις που θα υλοποιεί η ΓΕΩΘΗΡΑ, είτε δράσεις που θα υλοποιεί ο Δήμος και τα νομικά του πρόσωπα, είτε θα αφορούν δράσεις που θα πρέπει να υλοποιήσουν οι επαγγελματικοί φορείς και οι επιμέρους επιχειρήσεις.

Προφανώς δεν υποτιμώνται οι διοικητικές δυσκολίες της λειτουργίας της ΓΕΩΘΗΡΑ Α.Ε. ως «φορέας σχεδιασμού και υλοποίησης τουριστικής πολιτικής» με βάση το θεσμικό καθεστώς λειτουργίας της.

Το καθεστώς λειτουργίας του Ινστιτούτου Μελέτης και Παρακολούθησης του Ηφαιστείου Σαντορίνης (ΙΜΠΗΣ), ως Σωματείο Μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα προσφέρει μια μάλλον ελκυστική και δοκιμασμένη λύση, αρκετά ευέλικτη. Με βάση το καταστατικό του προβλέπονται ιδρυτικά, τακτικά και μη μέλη με οικονομικές υποχρεώσεις, προβλέπεται η λειτουργία Επιστημονικής Επιτροπής και άλλες διατάξεις

που μπορούν κάλλιστα να εφαρμοστούν στη περίπτωση του ΦΔΔΠΣ. Αυτό μπορεί να συσταθεί από όσους έχουν πιστέψει στην αναγκαιότητα της λειτουργίας του και με τη πάροδο του χρόνου και με βάση τη δράση του να προσελκύσει περισσότερα μέλη. Η δυνατότητα αποδοχής δωρεών αποτελεί ένα επιπλέον θετικό στοιχείο σε ότι αφορά την οικονομική του ευρωστία. Επιπλέον θετικό στοιχείο είναι ότι η ετήσια χρηματοδότηση του Ινστιτούτου από τον Δήμο Σαντορίνης δεν έχει παρουσιάσει γραφειοκρατικά εμπόδια. Το Σωματείο διοικείται από τη ΓΣ των μελών του και ΔΣ.

Τέλος ως μια ακόμη εναλλακτική (ίσως και μελλοντική όταν ωριμάσουν οι συνθήκες) λύση εμφανίζεται η δυνατότητα δημιουργίας Αστικής μη Κερδοσκοπικής Εταιρείας με μέλη όποιους ως άτομα, επιχειρήσεις και φορείς επιθυμούν να συμβληθούν σ' αυτή τη προσπάθεια πέρα από τον Δήμο Θήρας ή την ΓΕΩΘΗΡΑ. Το πρόβλημα στη περίπτωση αυτή είναι η εξασφάλιση πόρων σε διαρκή βάση με απόδοση σ' αυτόν κάποιου τέλους από τις τοπικές επιχειρήσεις. Έστω και αν η πρόταση για τη λειτουργία του ΦΔΠΠ είναι να έχει έσοδα τόσο από τη λειτουργία ως πλατφόρμα κρατήσεων όσο και από την παροχή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις στο πλαίσιο των δράσεων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν εκτιμάται ότι –τουλάχιστον στην αρχή- θα μπορεί να είναι βιώσιμη χωρίς εξωτερική ενίσχυση.

Στον Πίνακα που ακολουθεί⁶ θα γίνει προσπάθεια να συνδεθούν σχηματικά τα ευρήματα της swot analysis με τους 4 άξονες δράσης που έχουν προταθεί, ενώ θα υπάρξει περισσότερη ανάλυση όπου θεωρηθεί απαραίτητο.

Ο πίνακας μπορεί να «διαβαστεί» με δύο τρόπους:

- ο πρώτος είναι οριζόντιος. Η πρώτη στήλη καταγράφει τα σημαντικότερα ισχυρά σημεία της Σαντορίνης και ευκαιρίες που παρουσιάζει το διεθνές περιβάλλον που πρέπει να αξιοποιηθούν καθώς και τα αδύνατα σημεία του προορισμού και τους κινδύνους του εξωτερικού περιβάλλοντος που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Αποτελεί μια «παραδοσιακή» προσέγγιση ανά θέμα, περιλαμβάνοντας και τις προτάσεις πολιτικής κατανεμημένες ανά άξονα δράσης και φορέα υλοποίησης.
- ο δεύτερος είναι κάθετος και αποτελεί μια λειτουργική ενοποίηση των δράσεων με βάση μια θεματική ενότητα με συγκεκριμένους στόχους και φορέα εκτέλεσης. Με βάση τη λογική αυτή: α) ο πρώτος κάθετος άξονας εστιάζεται στις επιχειρήσεις και στις δράσεις που πρέπει να αναλάβουν ώστε να γίνουν αποτελεσματικότερες και υπεύθυνες στην κοινωνία, β) ο δεύτερος εστιάζεται στον προορισμό, ο γ) σε κοινές δράσεις δημόσιο και ιδιωτικού τομέα για εμπλουτισμό του τουριστικού προϊόντος με βάση τις ιδιαιτερότητες (συγκριτικά πλεονεκτήματα) της Σαντορίνης και ο δ) εστιάζεται στις δράσεις που προτείνεται να αναλάβει κατά προτεραιότητα ο ΦΔΔΠΣ.

⁶ Ο πίνακας είναι ενδεικτικός και θα διαμορφωθεί με βάση τη συζήτηση που θα υπάρξει κατά τη προβλεπόμενη διαβούλευση, ενώ μπορεί να αναδιαμορφώνεται με βάση τη πολιτική που θα αποφασίζεται

	Βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών από ιδιώτες – υπεύθυνες, βιώσιμες επιχειρήσεις	Βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών – υπεύθυνος, βιώσιμος προορισμός	Εμπλουτισμός τουριστικού προϊόντος	DMMO Τουριστική διακυβέρνηση
Ισχυρά σημεία				
Ισχυρό brand name	Ενημέρωση τουριστών σε επίπεδο επιχείρησης για τις δυνατότητες που έχει ο προορισμός	Ολοκληρωμένο σύστημα προβολής-πληροφόρησης-ενημέρωσης & καταγραφής ικανοποίησης τουριστών		Επανακαθορισμός εικόνας (με τη δύναμη της γης) – συνεχής παρακολούθηση εξελίξεων – Τουριστικό Παρατηρητήριο
Σαντορίνη προορισμός 12 μηνών	Επενδύσεις που θα επιτρέπουν τη λειτουργία σε 12μηνη βάση		Διαφοροποίηση προσφοράς	Διαφοροποίηση προβολής ανάλογα με την εποχή
Αρχαιολογικοί χώροι		Βελτίωση επισκεψιμότητας & πληροφόρησης	Δημιουργία πολιτιστικών – ιστορικών διαδρομών	Προώθηση πολιτιστικού τουρισμού
Οικιστικά σύνολα, υπόσκαφα, εκκλησίες		Βελτίωση πληροφόρησης Αναβαθμίσεις οικισμών, κυκλοφοριακές ρυθμίσεις, πεζόδρομοι, ταμπέλες ενημέρωσης σε σημεία ενδιαφέροντος, ταμπέλες προσανατολισμού	Δημιουργία πολιτιστικών - αρχιτεκτονικών διαδρομών	Προώθηση πολιτιστικού τουρισμού
Γεωλογικά μνημεία		Δημιουργία Μουσείου για την γεωλογική ιστορία της Σαντορίνης – Μουσείο Ηφαίστου	Οι δρόμοι του Ηφαίστου	Προώθηση γεωτουρισμού σε δίκτυο με άλλες περιοχές
Τοπικά προϊόντα – Σαντορίνη γαστρονομικός προορισμός	Aegean cuisine, ελληνικό πρωινό,		Δίκτυο παραγωγικών διαδρομών & εστιατορίων	Προώθηση γαστρονομικού τουρισμού
Συνεδριακές υποδομές	Δικτύωση επιχειρήσεων			Προώθηση συνεδρίων με ειδική θεματική και χαρακτήρα

	Βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών από ιδιώτες – υπεύθυνες, βιώσιμες επιχειρήσεις	Βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών – υπεύθυνος, βιώσιμος προορισμός	Εμπλουτισμός τουριστικού προϊόντος	DMMO Τουριστική διακυβέρνηση
Αδύνατα σημεία				
Διαχείριση στερεών αποβλήτων	Ατομικοί κάδοι επιχειρήσεων – διαχωρισμός & κομποστοποίηση	Βελτίωση του συστήματος συλλογής των επιμέρους σειρών και προώθηση τους στο τελικό σημείο απόθεσης		Ενημέρωση επιχειρήσεων και κατοίκων
Ενημέρωση	Σύνδεση επιχειρηματικών ιστοσελίδων με πλατφόρμα	Δημιουργία του Santorini story telling στο κτίριο Νομικού- Οία		Δημιουργία πλατφόρμας για προβολή, πληροφόρηση ενημέρωση, καταγραφή ικανοποίησης τουριστών
Χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης εργοδοτών	Εκπαίδευση με βάση τις αρχές της υπεύθυνης επιχείρησης			Συναντήσεις εργασίας - Μαθήματα αχρονικής εκπαίδευσης από απόσταση
Χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων	Εκπαίδευση με βάση τις αρχές της υπεύθυνης επιχείρησης			Μαθήματα αχρονικής εκπαίδευσης από απόσταση
Βελτίωση μεταφορών	Εκπαίδευση οδηγών	βελτίωση των ΜΜΜ – εκπαίδευση προσωπικού – ενημέρωση τουριστών		Ανάπτυξη προγράμματος βιώσιμης κινητικότητας
Ελλειψη συνεργασίας	Ενίσχυση κλαδικών συλλόγων	Ετήσιος απολογισμός δράσεων τουρισμού		Επιτροπή Τουρισμού – Δημόσιες διαβουλεύσεις – Ηλεκτρονική ενημέρωση – Ερωτηματολόγια ικανοποίησης επιχειρήσεων & κατοίκων

	Βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών από ιδιώτες – υπεύθυνες, βιώσιμες επιχειρήσεις	Βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών – υπεύθυνος, βιώσιμος προορισμός	Εμπλουτισμός τουριστικού προϊόντος	DMMO Τουριστική διακυβέρνηση
Ευκαιρίες				
Ευαισθητοποίηση τουριστών	Ενημέρωση τουριστών	Ενημέρωση τουριστών	Διαχείριση τουριστών με αξιοποίηση άλλων πόρων	Δημιουργία Tourism passport
Αξιοποίηση τάσης για βιώσιμο τουρισμό	Υιοθέτηση προτύπων ποιότητας και υπευθυνότητας	Βελτίωση στη διαχείριση των περιορισμένων δημόσιων πόρων		Υποστήριξη δράσεων ιδιωτικού και δημόσιου τομέα
Τροποποίηση θεσμικού πλαισίου αυτοδιοίκησης		Αντιμετώπιση δυσλειτουργιών για θέματα τοπικού ενδιαφέροντος		Ρύθμιση σε ότι αφορά τις δομές διαχείρισης προορισμού
Μεσογειακή Διατροφή	Ανάδειξη της ελληνικής κουζίνας			
Κοινωνική Οικονομία			Αξιοποίηση ανενεργών τουριστικών πόρων	
Κίνδυνοι				
Αύξηση ανταγωνισμού από περιοχές χαμηλού κόστους	Αναβάθμιση υπηρεσιών σε πολλές επιχειρήσεις	Αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών	Διαφοροποίηση προϊόντος με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά	Ενίσχυση της δράσης «Σαντορίνη 12μηνος προορισμός»
Κλιματική αλλαγή	Προσαρμογή μονάδων στις νέες ανάγκες	Διαχείριση πόρων όπως πχ. παραλιών, νερού, ενέργειας	Ανάπτυξη προϊόντων με διαφορετική εποχικότητα	Σχέδιο για υποστήριξη εναλλακτικής πολιτικής

Ο πρώτος κάθετος στόχος αφορά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις και επιθυμεί τη δραστηριοποίηση των επιχειρηματιών μέσα από μια λογική διαρκούς αυτοβελτίωσης του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης ώστε να συμβάλει η κάθε μία από αυτές στην επίτευξη των κοινών στόχων που έχουν συναποφασιστεί. Η λειτουργία μιας επιχείρησης ως «υπεύθυνης επιχείρησης» εστιάζει κυρίως σε 5 άξονες δράσης-στόχους:

- **ικανοποίηση του επιχειρηματία μέσα από τη βελτίωση της διαχείρισης-διοίκησης της επιχείρησης ώστε να επιτυγχάνεται η μακροχρόνια οικονομική βιωσιμότητα της.** Μια επιχείρηση, όσο μικρή και αν είναι, πρέπει να θέτει στόχους και να έχει ένα σχέδιο δράσης για την επίτευξη τους καθώς και έναν τρόπο παρακολούθησης της υλοποίησης τους, ώστε να είναι σε θέση να διορθώνει τις τυχόν αστοχίες. Προφανώς δεν υπονοείται ένα «βαρύ» σύστημα που θα είναι αδύνατο να υλοποιηθεί από τις πολύ μικρές επιχειρήσεις του κλάδου, αλλά από ένα ευέλικτο σύστημα που θα μπορεί να γίνεται πιο σύνθετο ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης
- **ικανοποίηση του πελάτη μέσα από τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.** Ως γνωστόν ο ικανοποιημένος πελάτης αποτελεί τον καλύτερο διαφημιστή της επιχείρησης και του προορισμού. Ο έλεγχος της ικανοποίησης των πελατών πρέπει να γίνεται σε επίπεδο επιχείρησης με βάση ειδικά ερωτηματολόγια. Η βελτίωση της λειτουργίας των επιχειρήσεων στηρίζεται στην εκπαίδευση και την ενημέρωση των επιχειρηματιών, αλλά και των εργαζομένων ώστε να μπορούν να αναλάβουν τις αναγκαίες δράσεις με την απαραίτητη αποτελεσματικότητα.
- **ικανοποίηση των εργαζόμενων μέσα από την εξασφάλιση της νομιμότητας σε ότι αφορά τα εργασιακά δικαιώματα και την αμοιβή, της ασφάλειας και της υγιεινής ως προς την εργασία που εκτελούν.** Οι ευχαριστημένοι εργαζόμενοι συμβάλλουν τα μέγιστα στην επιτυχία της επιχείρησης και στην ικανοποίηση των πελατών. Η αρχική εκπαίδευση και η συνεχής κατάρτιση και ενημέρωση των εργαζόμενων αποτελεί το βασικό μέσο επίτευξης του στόχου της βιώσιμης ανάπτυξης της επιχείρησης.
- **ικανοποίηση της τοπικής κοινωνίας μέσα από τη όσο το δυνατόν καλύτερη διάχυση των ωφελειών σ' αυτήν.** Μπορεί να επιτευχθεί με την μεγαλύτερη χρήση τοπικών πόρων, προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ διευκολύνεται με τη δικτύωση επιχειρήσεων (είτε για κοινές προμήθειες, αλλά ακόμη και για τη πληροφόρηση). Η ευχαριστημένη κοινωνία (επιχειρηματίες άλλων κλάδων και κάτοικοι) μπορεί να συμβάλει στην υψηλότερη ικανοποίηση των τουριστών αφού παρεμβαίνουν ανά πάσα στιγμή στη διαμόρφωση του τουριστικού προϊόντος μέσα από την πληροφόρηση και τη βοήθεια που συχνά καλούνται να προσφέρουν, χωρίς να έχουν άμεση εμπλοκή με τη παροχή τουριστικών υπηρεσιών.
- **ικανοποίηση της υπευθυνότητας προς το κοινωνικό σύνολο μέσα από τη συμβολή στη προστασία & ανάδειξη των κοινών πόρων του προορισμού και ειδικά του περιβάλλοντος και του πολιτισμού.** Πέρα από την τήρηση της νομιμότητας σε ότι αφορά στη λειτουργία της επιχείρησης, που αποτελεί προϋπόθεση ένταξης, αφορά στη συμβολή της στη

χρηματοδότηση των τοπικών αναγκών και δράσεων μέσω της καταβολής των τοπικών φόρων, τη συνεργασία σε τυπικά και άτυπα δίκτυα, στη παροχή πληροφοριών που θα επιτρέπουν τον καλύτερο σχεδιασμό, στη συνεργασία για την ικανοποίηση κοινών στόχων, στη συμμετοχή σε κοινές δράσεις, στο σεβασμό και στη προστασία των δημόσιων χώρων και πόρων με έμφαση στη προστασία του περιβάλλοντος και του πολιτισμού.

Σε επόμενη ενότητα θα αναπτυχθεί ως ένας κώδικας δεοντολογίας της υπεύθυνης επιχείρησης, ένας κατάλογος κανόνων λειτουργίας και επιθυμητών στόχων που μπορεί να λειτουργήσουν ως πρόπλασμα προδιαγραφών ενός σήματος τοπικής ποιότητας και υπευθυνότητας των τοπικών επιχειρήσεων. Υπογραμμίζεται ότι το σήμα ποιότητας δεν έρχεται να υποκαταστήσει τους ελεγκτικούς μηχανισμούς που ασχολούνται με την νομιμότητα της λειτουργίας και κατά συνέπεια δεν παρεμβαίνει στην απονομή ή αφαίρεση της άδειας λειτουργίας της όποιας επιχείρησης ή στην επιβολή προστίμων για μη νόμιμη λειτουργία. Η νόμιμη λειτουργία θεωρείται δεδομένη για όποια επιχείρηση επιθυμεί να συμμετάσχει ώστε να προχωρήσει πέρα από αυτό το επίπεδο για να βελτιώσει τις επιδόσεις της και να επιβραβευτεί γι' αυτό. Απώτερος στόχος είναι η υιοθέτηση του σήματος αυτού γεγονός που θα επιτρέψει στην βελτίωση της λειτουργίας των επιχειρήσεων και στην αναβάθμιση του προορισμού. Η αναγνώριση της συνεισφοράς της επιχείρησης στον προορισμό μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους όπως η προβολή της μέσα από το αντίστοιχο portal του DMMO, η μείωση της συμμετοχής της στα τέλη του Δήμου κλπ. Ακόμη και στη περίπτωση που δεν γίνει αποδεκτή η υιοθέτηση σήματος ποιότητας για τις επιχειρήσεις, η ύπαρξη του κώδικα δεοντολογίας της υπεύθυνης επιχείρησης μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις στην αυτοβελτίωση τους.

Η προσέγγιση του 2^{ου} κάθετου στόχου του υπεύθυνου, βιώσιμου προορισμού βασίζεται στις αρχές βιώσιμου προορισμού που έχει θέσει ο ΠΟΤ⁷ και αφορούν:

- την ύπαρξη συστήματος βιώσιμης διαχείρισης προορισμού
- τη μεγιστοποίηση οικονομικών ωφελειών για την τοπική κοινωνία και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων
- τη μεγιστοποίηση των ωφελειών για τις τοπικές κοινωνίες και τους επισκέπτες
- τη μεγιστοποίηση των ωφελειών για το περιβάλλον και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων

Η επίτευξη των στόχων αυτών οφείλει ταυτόχρονα να συμβάλει:

- Στην **ικανοποίηση των επιχειρηματιών** (βελτίωση της απόδοσης και της βιωσιμότητας των επιχειρήσεων) μέσα από τη παροχή των απαραίτητων οικονομικών και κοινωνικών υπηρεσιών δημοσίου συμφέροντος για τη λειτουργία των επιχειρήσεων (πχ. ενέργεια, δίκτυο & υπηρεσίες μεταφορών, προβολή, ύδρευση, αποχέτευση, διαχείριση στερεών αποβλήτων), υπηρεσιών στήριξης της επιχειρηματικότητας, αλλά και ενός

⁷ Οι αρχές αυτές περιλαμβάνονται στο Ερωτηματολόγιο Προορισμού του ΠΟΤ που έχει παρουσιαστεί στο Π1.

ολοκληρωμένου σχεδίου τουριστικής πολιτικής για τον προορισμό με βάση τις προδιαγραφές του ΠΟΤ.

- Στην **ικανοποίηση των τουριστών** μέσα από τη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών δημοσίου συμφέροντος (πχ. υπηρεσίες ενημέρωσης, υπηρεσίες μεταφορών, υπηρεσίες διαδικτύου κλπ).
- Στην **ικανοποίηση των κατοίκων** με οργάνωση του τουρισμού ώστε να διαχέονται τα οφέλη στην τοπική κοινωνία πχ με τη παροχή υπηρεσιών που να εξασφαλίζουν υψηλή ποιότητα ζωής, τη διασύνδεση μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων με άλλες τοπικές επιχειρήσεις κλπ, ενώ ταυτόχρονα θα επιδιώκεται η μικρότερη δυνατή όχληση από τον τουρισμό (πχ. μέσα από τη σωστή αστυνόμευση των λειτουργιών των τουριστικών επιχειρήσεων), αλλά και του ελέγχου της φέρουσας ικανότητας του προορισμού (οικονομικής, φυσικής, περιβαλλοντικής, κοινωνικής, υποδομών)

Το επίπεδο ικανοποίησης επιχειρηματιών, τουριστών και κατοίκων προτείνεται να ελέγχεται με διπλό τρόπο:

- Με κατάλληλα σχεδιασμένα ερωτηματολόγια
- Με δεδομένα που αφορούν στην απόδοση του τουρισμού και στις επιπτώσεις του στη βιωσιμότητα του προορισμού

Ο τρίτος στόχος αφορά στον εμπλουτισμό και στη διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος προκειμένου μέσα από την ανάδειξη και την αξιοποίηση των τοπικών πόρων (φυσικών, πολιτιστικών-υλικών και άυλων- και παραγωγικών) να ενδυναμωθεί η τοπική ταυτότητα και να βελτιωθεί η αναγνωρισιμότητα και η απόδοση του παρεχόμενου τουριστικού προϊόντος. Μία σημαντική υποστηρικτική δράση προς το σκοπό αυτό είναι η δημιουργία ενός χώρου που θα ενημερώνει τους επισκέπτες για τα ιστορικά, πολιτιστικά, περιβαλλοντικά κλπ στοιχεία του προορισμού, θα αποτελεί ένα σημείο για μια ολοκληρωμένη γνώση του προορισμού με βάση τη λογική του «story telling». Η σφαιρική ενημέρωση του τουρίστα για τον προορισμό και τα αξιοθέατα του θα συμβάλει στη καλύτερη διαχείριση του στο χώρο και θα αυξήσει το ενδιαφέρον και την επισκεψιμότητα σε σημαντικά στοιχεία (πόροι) του τόπου που συχνά μένουν άγνωστα στο ευρύ κοινό, εμπλουτίζοντας το προϊόν και προτρέποντας τους επισκέπτες να παραμείνουν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Στόχος των παραπάνω είναι η βελτίωση της εμπειρίας του τουρίστα. Παράλληλα, οι τοπικοί φορείς θα επιδιώξουν να δημιουργήσουν σε συνεργασία δημόσιου, ιδιωτικού και κοινωνικού τομέα να παραχθούν «ειδικά» τουριστικά προϊόντα που θα προσφέρονται σε ειδικά κοινά.

Αν και το να στρέψει κανείς τα βλέμματα των τουριστών μακριά από την Καλντέρα δεν είναι εύκολος στόχος, όμως είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να περιοριστεί η πίεση που δέχεται η περιοχή, αξιοποιώντας τα σημαντικά θέλγητρα που έχει το νησί μέσα από τη σωστή οργάνωση.

Πρώτη προτεραιότητα -όπως αναφέρθηκε προηγούμενα- αν και τέταρτος στόχος, αποτελεί η δημιουργία ενός λειτουργικού και αποτελεσματικού συστήματος τοπικής τουριστικής διακυβέρνησης, που αποτελεί μια σημαντική

έλλειψη ειδικά για έναν προορισμό όπως η Σαντορίνη, όπου ο τουρισμός αποτελεί κυρίαρχη δραστηριότητα. Με βάση τα διεθνή πρότυπα απαιτείται η ύπαρξη τόσο μιας τεχνοκρατικής δομής όσο και ενός πολιτικού οργάνου:

- **Η τεχνοκρατική δομή, με τη λογική του ΦΔΔΠ, αναλαμβάνει**
 - να συγκεντρώνει και να αναλύσει τα δεδομένα της τουριστικής δραστηριότητας και τα γενικότερα στοιχεία του προορισμού
 - να διακινεί τα ερωτηματολόγια
 - να εισηγείται τις απαραίτητες κινήσεις προς το πολιτικό όργανο
 - να εφαρμόσει και -εξ αιτίας της ιδιαιτερότητας της τουριστικής δραστηριότητας- να εποπτεύσει στην εφαρμογή των αποφάσεων του πολιτικού οργάνου, ενημερώνοντας το διαρκώς γι' αυτό (και για τις δυσκολίες ή αδυναμίες εφαρμογής ώστε να υπάρξουν οι αναγκαίες πολιτικές παρεμβάσεις – διορθωτικές κινήσεις) και για τα αποτελέσματα.

Επικεφαλής της δομής αυτής είναι ο destination manager που είναι αρμόδιος για τον συντονισμό του όλου έργου που μπορεί να αφορά είτε μόνο τη **προώθηση (marketing)** του προορισμού, είτε και τη **διαχείριση του (management)**.

- **Το πολιτικό όργανο συναποτελείται από όλους τους φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα που έχουν ρόλο σε όλες τις φάσεις της παραγωγής και της διάθεσης του τουριστικού προϊόντος.** Ο ρόλος του οργάνου αυτού είναι να χαράσσει τους στόχους και τα βασικά μέτρα πολιτικής με βάση τις εισηγήσεις του ΦΔΔΠ. Ο κάθε φορέας που συμμετέχει αναλαμβάνει να υλοποιήσει ό,τι του αναλογεί με βάση τον τομέα αρμοδιότητας του, ενώ οι εκπρόσωποι των συλλογικών φορέων αναλαμβάνουν να κινητοποιήσουν τα μέλη τους.

Η βελτίωση της κατάστασης του προορισμού με στόχο την επίτευξη των στόχων της βιώσιμης ανάπτυξης προϋποθέτει, πέρα από την υπεύθυνη δράση των επιχειρήσεων και των τοπικών αρχών, και την ενεργή συμμετοχή των άλλων συμμετεχόντων (stakeholders) στην παραγωγή και στην κατανάλωση του τουριστικού προϊόντος που είναι οι ίδιοι οι τουρίστες, οι επιχειρήσεις εισερχόμενου τουρισμού (ΤΟ, πρακτορεία, πλατφόρμες κρατήσεων, εταιρείες μεταφορών κλπ) και οι ίδιοι οι κάτοικοι. Έτσι, **προτείνεται να δημιουργηθούν κώδικες δεοντολογίας - συμπεριφοράς των συμμετεχόντων- για να δοθεί η δυνατότητα όλων στο να συμβάλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη του προορισμού.** Κώδικες δεοντολογίας έχουν αναπτυχθεί σε παγκόσμιο επίπεδο από διάφορους οργανισμούς -πχ. WTO, GSTC, UNEP- που ασχολούνται με τον τουρισμό και το περιβάλλον. Οι προτεινόμενοι κώδικες προσαρμοσμένοι σε επίπεδο προορισμού θα αποτελέσουν το πρόπλασμα των αντίστοιχων σημάτων υπευθυνότητας και βιωσιμότητας και μετά από ένα στάδιο δοκιμαστικής λειτουργίας να μετεξελιχθούν σε κριτήρια αξιολόγησης.

Ως ένα πρώτο βήμα για την αναβάθμιση της βιωσιμότητας του προορισμού είναι η δημιουργία 5 «διαβατηρίων βιωσιμότητας» για τις διακριτές ομάδες που παρεμβαίνουν στη παραγωγή και κατανάλωση του τουριστικού προϊόντος και στη

γενικότερη λειτουργία του προορισμού – κάτοικοι, δημοτική αρχή, επιχειρηματίες, τουρίστες, επιχειρήσεις εισερχόμενου τουρισμού - που να περιγράφουν το διακύβευμα-στόχο για κάθε μία από τις ομάδες και το προτεινόμενο τρόπο λειτουργίας και δράσης με στόχο την αλλαγή της συμπεριφοράς τους και της βελτίωσης απόδοσης της λειτουργίας τους που θα οδηγεί σε βελτίωση του επιπέδου βιωσιμότητας του τουρισμού και του προορισμού εν γένει.

Σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις και την τοπική αρχή η εφαρμογή των κανόνων αυτών –που όπως αναφέραμε μπορούν να εξελιχθούν σε σήμα ποιότητας και υπευθυνότητας- «απαιτεί» επενδύσεις τόσο στο άψυχο όσο και στο έμψυχο υλικό προς τη κατεύθυνση που περιγράφηκε προηγούμενα. Είναι σημαντικό να ξεκινήσει άμεσα διαβούλευση σε τοπικό επίπεδο για τις προτεραιότητες που θα βελτιώσουν ουσιαστικά την εικόνα του προορισμού προς τους επισκέπτες ώστε να «πειστούν» οι εξωτερικοί να υιοθετήσουν μια περισσότερο υπεύθυνη συμπεριφορά. Στην επόμενη ενότητα θα αναφερθούμε αναλυτικά στους κανόνες αυτούς.

Σε ότι αφορά στις άλλες κατηγορίες ενδιαφερόμενων, προτείνεται, τα «διαβατήρια βιωσιμότητας» να εστιαστούν σε μια περισσότερο υπεύθυνη συμπεριφορά.

Σε ότι αφορά τους Κατοίκους η υπεύθυνη συμπεριφορά τους εστιάζεται σε θέματα όπως:

- Κατανάλωση νερού
- Κατανάλωση ενέργειας
- Διαχείριση στερεών αποβλήτων
- Διαχείριση υγρών αποβλήτων
- Θόρυβο
- Μετακίνηση
- Στάθμευση ιδιωτικού μέσου μεταφοράς
- Εξωτερική αισθητική κατοικίας
- Παροχή πληροφοριών σε επισκέπτες και διευκόλυνση-εξυπηρέτηση ατόμων που βρίσκονται σε ανάγκη

Σε ότι αφορά τους Τουρίστες, υπάρχουν ήδη πρωτοβουλίες σε επίπεδο παγκόσμιων οργανισμών που εκδίδουν οδηγίες «υπεύθυνης συμπεριφοράς» όπως είναι οι πρωτοβουλίες green passport και responsible tourist. Βασικά στοιχεία των μοντέλων αυτών είναι:

- Σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων
- Επιλογή καταλύματος με «πράσινα» χαρακτηριστικά
- Επιλογή Κατανάλωσης προϊόντων και υπηρεσιών - Αγορά τοπικών προϊόντων & αποφυγή προϊόντων που προξενούν βλάβη στο οικοσύστημα και την άγρια ζωή
- Επιλογή τρόπων μετακίνησης τοπικά (πεζοπορία, χρήση μαζικών μέσων μεταφοράς, ποδηλάτου)
- Επιλογή Δραστηριοτήτων που αξιοποιούν αλλά δεν καταστρέφουν τοπικούς πόρους (φυσικούς, πολιτιστικούς, παραγωγικούς)
- Προσοχή στη κατανάλωση νερού & ενέργειας
- Προσοχή στη Παραγωγή-Διαχείριση αποβλήτων

- Σεβασμός στα τοπικά ήθη και έθιμα
- Γνωριμία με το τοπικό περιβάλλον και τις ιδιαιτερότητες του

Οι συγκεκριμένες οδηγίες προτροπές θα πρέπει να είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα του προορισμού, αλλά και να βρίσκονται διαθέσιμες τυπωμένες με τη μορφή φυλλαδίου είτε στις εισόδους του προορισμού είτε στα καταλύματα.

Οι Επιχειρήσεις εισερχόμενου τουρισμού (πχ. ΤΟ, επιχειρήσεις κρουαζιέρας, ξένοι επενδυτές κλπ) αποτελούν σημαντικό παράγοντα που επηρεάζουν τον προορισμό με τον τρόπο που λειτουργούν, ενώ μπορούν να επηρεάσουν τη συμπεριφορά των τουριστών:

- Σεβασμός ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εργασιακών δικαιωμάτων, ισότητας ευκαιριών
- Δράσεις για την πρόληψη και αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής (μείωση κινδύνων)
- Δράσεις για σεβασμό της φέρουσας ικανότητας του προορισμού σε όλες τις διαστάσεις της
- Δράσεις για μείωση του οικολογικού αποτυπώματος από την αρχική εγκατάσταση στον προορισμό (δημιουργία εγκαταστάσεων) με έμφαση στις οικολογικά ευαίσθητες περιοχές
- Δράσεις για υγιή οικονομική και επιχειρηματική περιβαλλοντική διαχείριση
- Ευαισθησία στην πολιτισμική και κοινωνική δυναμική του προορισμού με ανάδειξη και προστασία της τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς
- Αποτελεσματική διαχείριση, εκπαίδευση και εξυπηρέτηση πελατών
- Χρήση τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών/ανθρώπινου δυναμικού (πχ. ξεναγοί)
- Επιμόρφωση προσωπικού σε θέματα υπεύθυνης συμπεριφοράς
- Προγράμματα μάρκετινγκ και επικοινωνιών για την προβολή των θετικών στοιχείων των προορισμών
- Μακροπρόθεσμο όραμα και καλή διακυβέρνηση σε συνεργασία με τοπικές αρχές, επιχειρήσεις, οργανισμούς με στόχο την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης

Περιγραφή Σήματος⁸ – διαδικασία απονομής

Η συμμετοχή στο Σήμα είναι προαιρετική και εθελοντική. Ο κάθε ένας (επιχείρηση ή φορέας) που θέλει να συμμετέχει στο Σήμα, δεσμεύεται να ακολουθεί τις αρχές του και να προσπαθεί συνεχώς για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει, αλλά και για το γενικότερο όφελος του συνόλου μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται. Αρχικά, υπάρχει μία περίοδος μέσα στην οποία οι φορείς θα πρέπει να καταβάλουν κάθε προσπάθεια να ανταποκριθούν στις ελάχιστες απαιτήσεις του Σήματος. Οι **ελάχιστες απαιτήσεις** αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου να υποβάλει ένας φορέας αίτηση για να εισαχθεί στο Σήμα Ποιότητας. Πριν την υποβολή της αίτησης ο ενδιαφερόμενος για ένταξη στο Σήμα, ζητά από το Φορέα Πιστοποίησης ενημερωτικό φάκελο με την περιγραφή του Σήματος, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμμετεχόντων. Στην **αίτηση** επισυνάπτονται η δήλωση για την αποδοχή των αρχών του Σήματος και οι οποίες ελέγχονται κατά πόσο ισχύουν. Στη συνέχεια, θα ακολουθεί η δοκιμαστική περίοδος, κατά την οποία ο φορέας ή η επιχείρηση θα είναι δόκιμο και όχι μόνιμο μέλος του Σήματος. Η περίοδος αυτή είναι τουλάχιστον ένα έτος. Στη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου ο υποψήφιος για ένταξη στο Σήμα θα λαμβάνει αναλυτική ενημέρωση για τα κριτήριά του και γενικότερα για τις υποχρεώσεις του ώστε να αποφασίσει αν τελικά θέλει να συμμετάσχει στην όλη διαδικασία. Ο υποψήφιος ξεκινάει να μετράει και να καταγράφει τα δεδομένα, για τα οποία θα χρειαστεί να παρέχει πληροφορίες στον Φορέα Πιστοποίησης αλλά και στον ΦΔΔΠ για την ετήσια ανάλυση της κατάστασης.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι ο υπό ένταξη φορέας δεν πληροί τα απαραίτητα κριτήρια, θα δίνεται μία παράταση της προθεσμίας κατά την οποία θα συνεχίσει να είναι δόκιμο μέλος. Εάν η προθεσμία αυτή παρέλθει άπρακτη, και ο φορέας δεν συμμορφωθεί με τις υποδείξεις του φορέα ελέγχου και τα κριτήρια του Σήματος, θα παύει να είναι δόκιμο μέλος και δεν έχει δικαίωμα να υποβάλει αίτηση για δόκιμο μέλος για το επόμενο έτος. Σε περίπτωση που ο υπό ένταξη φορέας/επιχείρηση πληροί τα απαραίτητα κριτήρια, θα εντάσσεται στο Σήμα.

Για την εφαρμογή του Σήματος τα απαραίτητα **στάδια** περιγράφονται ως ακολούθως:

1. Υποβολή αίτησης – Δόκιμο μέλος
2. Έλεγχος κατάστασης: Καταγραφή μετρήσεων – Έκθεση κατάστασης & πολιτικής
3. Υποβολή αποτελεσμάτων μετρήσεων και έκθεσης
4. Υποβολή φακέλου από τα Δόκιμα μέλη με στοιχεία του προηγούμενου έτους
5. Έλεγχος δικαιολογητικών φακέλου
6. Τακτική Επιθεώρηση
7. Αξιολόγηση: σύνταξη παρατηρήσεων ή Απονομή Δόκιμου Σήματος
8. Έκτατοι έλεγχοι.

⁸ Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως αν δεν αποφασιστεί η δημιουργία σήματος τοπικής ποιότητας & υπευθυνότητας, η συγκεκριμένη ανάλυση μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις επιχειρήσεις ως «μπούσουλας» καλών πρακτικών αυτοβελτίωσης.

9. Απονομή Σήματος

Μετά την πρώτη απονομή του Σήματος, επαναλαμβάνονται τα στάδια 2-8 κάθε 2^ο χρόνο. Εάν το μέλος δεν βελτιώσει τις αποδόσεις του ή τις χειροτερέψει, τότε θα τίθεται σε επιτήρηση για ένα χρόνο. Μετά το χρόνο αυτό, εάν έχει επιτύχει τα κριτήρια θα συνεχίζει να απολαμβάνει τα οφέλη του Σήματος. Σε αντίθετη περίπτωση, θα τίθεται εκτός Σήματος.

Το Σήμα θα έχει τρία (3) **επίπεδα**. Το πρώτο επίπεδο περιλαμβάνει τα ελάχιστα κριτήρια για την είσοδο στο Σήμα. Στη συνέχεια, ανάλογα με τη βελτίωση που θα παρουσιάζει ο φορέας θα απονέμεται το δεύτερο επίπεδο και το τρίτο. Κάθε κριτήριο θα αντιστοιχεί με ένα ή περισσότερους βαθμούς, ανάλογα με τη σημαντικότητα (βαρύτητα) και το επίπεδο επίτευξης του κάθε κριτηρίου εφόσον υπάρχει⁹. Η αλλαγή των επιπέδων θα βασίζεται στο σύνολο των βαθμών και όχι απλά του αριθμού των κριτηρίων που θα πληρούνται. Τα επίπεδα θα καθοριστούν ανάλογα με το σύνολο των κριτηρίων που θα προκύψουν μετά από διαβούλευση με τις ομάδες των ενδιαφερόμενων.

Το κάθε Σήμα απονέμεται κάθε δεύτερο χρόνο¹⁰, ακόμα και όταν δεν αλλάζει το επίπεδο. Πάνω στο Σήμα αναγράφεται η χρονιά για την οποία ισχύει (προηγούμενη ή τρέχουσα). Αυτό γίνεται ώστε να μην μπορεί να χρησιμοποιείται το Σήμα εσαεί από τις επιχειρήσεις και να αποφεύγεται η παράνομη χρήση του σε περίπτωση που αφαιρείται από το φορέα πιστοποίησης ή αποχωρεί η επιχείρηση (ή ο φορέας) οικειοθελώς από το Σήμα Ποιότητας. Το χρώμα του Σήματος πιστοποιεί το επίπεδό του και όχι τη χρονιά που αποδόθηκε, η οποία αναγράφεται πάνω στο σήμα με αριθμούς.

Οι αιτήσεις για την ένταξη στο Σήμα υποβάλλονται στο **Φορέα Πιστοποίησης**. Ειδικοί επιστήμονες του φορέα θα ελέγχουν τα δικαιολογητικά των υπό ένταξη επιχειρήσεων ή φορέων και θα διενεργούν ελέγχους για την απονομή του Σήματος. Στην πρώτη φάση ως φορέας πιστοποίησης ορίζεται πχ. ο ΦΔΔΠ ή το Εργαστήριο Τοπικής και Νησιωτικής Ανάπτυξης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, ή άλλος φορέας που θα συμφωνηθεί. Ως φορέας ελέγχου προτείνεται να είναι ένας ή περισσότεροι ειδικά διαπιστευμένοι φορείς ελέγχων. Οι έλεγχοι γίνονται είτε μετά από αίτημα της επιχείρησης, είτε μετά από πρωτοβουλία του φορέα πιστοποίησης και θα είναι τακτικοί και έκτακτοι. Οι τακτικοί έλεγχοι αφορούν στα στάδια απονομής των επιπέδων του Σήματος αλλά και στην επικαιροποίηση του σήματος. Ο φορέας πιστοποίησης μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια αιφνιδιαστικού ελέγχου, οποτεδήποτε, προκειμένου να διαπιστώσει την ορθότητα της εφαρμογής των δηλώσεων της επιχείρησης ή του φορέα που πιστοποιείται, ειδικά μετά από σχετική επώνυμη καταγγελία, δημόσια ή στον φορέα πιστοποίησης.

Το Σήμα **απονέμεται** στην υποψήφια για ένταξη επιχείρηση όταν διαπιστωθεί ότι πληρούνται οι ελάχιστες προϋποθέσεις που θέτει, μετά από τον αντίστοιχο

⁹ Οπου υπάρχει δυνατότητα ποσοτικοποίησης και διαβάθμισης πχ. κατανάλωση νερού ανά διανυκτέρευση θα προταθεί ανάλογη κλίμακα με βάση τη βιβλιογραφία

¹⁰ Μπορεί να αποφασιστεί ότι η απονομή του σήματος γίνεται για περισσότερα από ένα χρόνια.

έλεγχο. Ο πιστοποιημένος φορέας ή επιχείρηση προκειμένου να **αποχωρήσει** από το Σήμα, υποβάλλει σχετική δήλωση. Από τη στιγμή που η δήλωση γίνει δεκτή και αποχωρήσει από το Σήμα, δεν έχει πλέον το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το Σήμα για διαφημιστικούς ή άλλους λόγους. Το Σήμα κατατίθεται στο Φορέα Πιστοποίησης, μαζί με την αίτηση για αποχώρηση. Το Σήμα πρέπει άμεσα να απομακρυνθεί από όλα τα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα προώθησης της επιχείρησης ή του φορέα (ενημερωτικά φυλλάδια, καταχωρήσεις στον τύπο, ιστοσελίδα κ.λπ.). Η αποχώρηση ενός μέλους από το Σήμα μπορεί να γίνει εφόσον αποστείλει στο Φορέα Πιστοποίησης εγγράφως οριστική και αμετάκλητη επιστολή αποχώρησης, υπογεγραμμένη από τη διοίκηση. Με την αποδοχή της αποχώρησης του μέλους από το Φορέα Πιστοποίησης, το μέλος υποχρεώνεται στα ακόλουθα μέτρα:

- Άμεση απόσυρση οποιουδήποτε υλικού που σχετίζεται με το Σήμα από τα προϊόντα, τις εγκαταστάσεις και τα σημεία πώλησης του μέλους και παράδοση στο Φορέα Πιστοποίησης με ευθύνη του μέλους (π.χ. πιστοποιητικό, ενημερωτικά φυλλάδια κ.λπ.).
- Ενημέρωση της τοπικής κοινωνίας με καταχώριση σε τουλάχιστον μία τοπική εφημερίδα που θα υποδείξει ο Φορέας Πιστοποίησης. Το κείμενο καταχώρισης θα πρέπει να υποβληθεί από το μέλος προς έγκριση από το Φορέα Πιστοποίησης μαζί με την επιστολή αποχώρησης.

Η Διοίκηση του μέλους δεν υποχρεώνεται να αιτιολογήσει τους λόγους αποχώρησης από το Σήμα. Ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί μονομερώς να λάβει περαιτέρω μέτρα ενημέρωσης των ενδιαφερομένων μερών του (π.χ. εργαζόμενοι, προμηθευτές, πελάτες κ.α.) για την αποχώρηση κάποιου μέλους (π.χ. δημοσίευση στην ιστοσελίδα του, κ.λπ.).

Ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να **αποπέμψει** ένα μέλος από το Σήμα αν επιδείξει ανάρμοστη συμπεριφορά και αν αρνηθεί τις επιθεωρήσεις ή τη συμμόρφωση με τις υποδείξεις του Φορέα Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση παράνομης χρήσης του Σήματος, είτε από φορείς που είχαν παλιότερα το Σήμα και τους αφαιρέθηκε, είτε από φορείς που δεν εντάχθηκαν ποτέ στο Σήμα, επιβάλλονται κυρώσεις.

Βαθμολογία

Τα κριτήρια του Σήματος Υπευθυνότητας στοχεύουν στη βελτίωση των οικονομικών, των κοινωνικών και των περιβαλλοντικών αποδόσεων των επιχειρήσεων και των φορέων που πιστοποιούνται. Όλα τα κριτήρια μπορεί να είναι **βαθμονομημένα και σταθμισμένα** εφόσον κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαβούλευσης με τους ενδιαφερόμενους κριθεί ότι υπάρχουν κριτήρια διαφορετικής βαρύτητας. Ο κάθε φορέας βαθμολογείται με το αριθμητικό

άθροισμα της βαθμολογίας των επιμέρους κριτηρίων. Το Σήμα δίνεται βάσει του επιπέδου στο οποίο ανήκει το τελικό άθροισμα που συγκεντρώνεται.¹¹

Κάθε κριτήριο μπορεί να πληρωθεί μέσω διαφόρων τρόπων. Οι τρόποι αυτοί περιγράφονται ως πρακτικές (πολιτικές) που μπορεί να εφαρμόσει ένας φορέας. Όλες οι πρακτικές δεν έχουν το ίδιο κόστος, αλλά ούτε το ίδιο αποτέλεσμα. Έτσι, μπορεί κάποιος να εφαρμόσει πολλές πρακτικές και να μην έχει τα ίδια αποτελέσματα με κάποιον άλλο που θα εφαρμόσει μία και μόνο πρακτική, αλλά θα επιτύχει το επιδιωκόμενο κριτήριο. Για το λόγο αυτό και θα βαθμολογούνται βασικά τα κριτήρια (αποτελέσματα). Κατά την ανάπτυξη του σήματος θα διερευνηθεί κατά πόσο οι πρακτικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πρόσθετα κριτήρια όταν πχ. δεν είναι δυνατόν να υπάρξουν μετρήσιμα αποτελέσματα όπως πχ. χρήση οικολογικών απορρυπαντικών ή ανακυκλωμένων υλικών. Σε περίπτωση που κάποια πρακτική δεν περιλαμβάνεται στο Σήμα, αλλά έχει εφαρμοστεί, ο υποψήφιος θα καταθέτει αναλυτικά την πρακτική που ακολούθησε και θα τεκμηριώνει τα αποτελέσματα που έφερε, ώστε να βαθμολογηθεί και η πρακτική αυτή.

Μετά τη δοκιμαστική περίοδο, η οποία χρηματοδοτείται από τον ΦΔΠΠ, επιβάλλονται τέλη στο Σήμα. Τα τέλη ορίζονται σύμφωνα με το μέγεθος των επιχειρήσεων και φορέων που συμμετέχουν σε αυτό.

Γενικές αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων

Αποτελεί έναν κατάλογο αρχών που κάθε επιχείρηση δέχεται να υπηρετεί και όπως περιγράφεται αποτελούν προϋπόθεση για τη συμμετοχή στο σήμα. Αφορά τόσο στοιχεία νομιμότητας λειτουργίας όσο και την ρητή εκδήλωση πρόθεσης για δράση μέσα στη λογική του προτεινόμενου συστήματος ποιότητας & υπευθυνότητας.

1. «Υπεύθυνη επιχείρηση». Τα μέλη θα πρέπει να εργάζονται με συστηματικό και συνεχή τρόπο για την υλοποίηση του κοινού οράματος που είναι **η βελτίωση του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος της περιοχής και η διάχυση των ωφελειών σε όλη την κοινωνία**. Για το σκοπό αυτό, τα μέλη θα πρέπει να υιοθετούν, στη βάση των δυνατοτήτων και των προτεραιοτήτων τους, υπεύθυνη συμπεριφορά, έτσι ώστε η επιχείρηση να είναι ανταγωνιστική και βιώσιμη δημιουργώντας μακροχρόνια οικονομικά οφέλη και θέσεις εργασίας στην περιοχή, ενώ ταυτόχρονα θα χρησιμοποιεί ορθολογικά τους φυσικούς πόρους. Η κάθε επιχείρηση θα πρέπει να είναι υπεύθυνη προς τους καταναλωτές, τους εργαζόμενους, τις υπόλοιπες επιχειρήσεις με τις οποίες συνεργάζεται (π.χ. προμηθευτές), τον εαυτό της και την κοινωνία και το περιβάλλον της περιοχής στην οποία δραστηριοποιείται.

¹¹ Η τελική βαθμολογική κλίμακα θα οριστικοποιηθεί μετά τη τελική επιλογή των κριτηρίων και της ενδεχόμενης στάθμισής τους. Το μέγεθος των επιχειρήσεων μπορεί να ληφθεί υπόψη ως κριτήριο σε ότι αφορά στον τρόπο απονομής του σήματος (πχ. διαφοροποίηση κριτηρίων)

2. **«Νόμιμη Επιχείρηση».** Για να λειτουργεί υπεύθυνα μια επιχείρηση πρέπει να λειτουργεί με βάση όλους τους κανόνες και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει το κράτος, όπως οικοδομική άδεια, άδειες λειτουργίας, ασφάλειας, υγιεινής και περιβάλλοντος.
3. **Διαρκής βελτίωση επιδόσεων και ποιότητας υπηρεσιών.** Τα μέλη θα πρέπει με συστηματικό τρόπο να προωθούν, πραγματοποιούν και αξιολογούν ενέργειες διαρκούς βελτίωσης των επιδόσεων τους, τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης τους.
4. **Διαφάνεια & σεβασμός ενδιαφερομένων μελών.** Τα μέλη θα πρέπει να λειτουργούν με διαφάνεια και σεβασμό προς τα ενδιαφερόμενα μέρη τους (πχ. προσωπικό, γειτονικοί πληθυσμοί, τοπική αυτοδιοίκηση, αρχές, ΜΜΕ, προμηθευτές, τράπεζες κλπ).
5. **Σεβασμός ανθρωπίνων δικαιωμάτων.** Τα μέλη θα πρέπει να υποστηρίζουν και να σέβονται τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα και να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση και ο σεβασμός τους. Τα μέλη θα πρέπει να μην κάνουν διακρίσεις στην εργασία σε ότι αφορά το φύλο, το χρώμα, τη θρησκεία ή όποιου άλλου ιδιαίτερου χαρακτηριστικού εκτός από την ικανότητα εκπλήρωσης της εργασίας.
6. **Σεβασμός εργασιακών δικαιωμάτων.** Τα μέλη θα πρέπει να σέβονται όλα τα δικαιώματα του προσωπικού, όπως της ασφάλισης, της άδειας, της ανάπαυσης, της οργάνωσης σε συνδικαλιστικούς φορείς, καθώς και της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
7. **Καταπολέμηση καταναγκαστικής εργασίας.** Τα μέλη θα πρέπει να μην επιβάλλουν οποιασδήποτε μορφής καταναγκαστική και παιδική εργασία.
8. **Έμφαση στην πρόληψη περιβαλλοντικών προβλημάτων.** Τα μέλη θα πρέπει να δίνουν προτεραιότητα στην πρόληψη παρά στη θεραπεία των περιβαλλοντικών προβλημάτων.
9. **Ανάπτυξη & διάδοση των περιβαλλοντικών φιλικών τεχνολογιών και πρακτικών.** Τα μέλη θα πρέπει να υποστηρίζουν την ανάπτυξη και διάδοση των περιβαλλοντικά φιλικών τεχνολογιών και πρακτικών.
10. **Συνεργασία και Παροχή πληροφοριών:** α) προς κάθε ενδιαφερόμενο που να συμβάλλουν στην εδραίωση του σήματος και επίτευξη του κοινού σκοπού και β) προς τους διαχειριστές του σήματος και τη διευκόλυνση των ελέγχων που θα συμβάλλουν στην χάραξη της καλύτερης πολιτικής προς κοινό όφελος.

Άξονες δράσης – Κριτήρια απονομής σήματος ανά άξονα δράσης

Οι άξονες δράσης της κάθε επιχείρησης ή φορέα προκειμένου να πιστοποιηθεί θα είναι σε θέματα:

1. Διοίκησης – Βιωσιμότητας επιχείρησης
2. Ποιότητας υπηρεσιών – Ικανοποίηση πελάτη (τουρίστα, καταναλωτή)
3. Υγιεινής, ασφάλειας & εκπαίδευσης – Ικανοποίηση εργαζομένων
4. Χρήσης – Αξιοποίησης τοπικών πόρων
5. Περιβάλλοντος – αισθητικής.

Για κάθε έναν από τους άξονες αυτούς υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια και πρακτικές διοίκησης που πρέπει να εφαρμοστούν προκειμένου να απονεμηθεί το Σήμα. Πριν οριστικοποιηθούν τα κριτήρια θα δοθούν σε δημόσια διαβούλευση και σε ομάδα ενδιαφερομένων, προκειμένου να τύχουν επεξεργασίας, επεξηγήσεων και εξειδίκευσης, να αναμορφωθούν, να προστεθούν νέα και αφαιρεθούν τα ακατάλληλα. Τα **κριτήρια** αυτά πρέπει να είναι:

- αποτελεσματικά και αποδοτικά
- εφαρμόσιμα
- διαφανή και αδιάβλητα
- μετρήσιμα και με διακριτά αποτελέσματα.

Με βάση τα παραπάνω προτείνεται ο εξής κατάλογος κριτηρίων-στόχων που πρέπει να παρακολουθούνται από τις επιχειρήσεις και να αποτελούν βασικά στοιχεία αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της εφαρμοζόμενης πολιτικής:

- έσοδα ανά μονάδα (κλίνη, τραπέζι, αυτοκίνητο)
- έσοδα ανά χρήση/άτομο (διανυκτέρευση, ενοικίαση αυτοκινήτου)
- έξοδα ανά μονάδα και ανά χρήση
- % επαναλαμβανόμενων πελατών
- απασχολούμενοι ανά μονάδα
- έσοδα ανά εργαζόμενο
- έξοδα ανά εργαζόμενο
- % εργαζομένων ανά επίπεδο εκπαίδευσης
- % εργαζομένων με κατάρτιση
- % εργαζομένων από προορισμό + από ευρύτερη περιοχή + από χώρα
- Κατανάλωση νερού ανά μονάδα / χρήση
- Κατανάλωση ενέργειας ανά μονάδα / χρήση / επιφάνεια
- % κατανάλωσης ΑΠΕ/συνολική ενέργεια
- Παραγωγή στερεών αποβλήτων ανά χρήση (πριν και μετά από ανακύκλωση ή άλλη εναλλακτική χρήση)
- Τεχνητή επιφάνεια (sealed soil) επιχείρησης / ανά μονάδα
- Συνολική επιφάνεια επιχείρησης/ανά μονάδα
- % εισροών (αγορών) από προορισμό + από ευρύτερη περιοχή + από χώρα

Προφανώς η πλήρης παρακολούθηση της λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης απαιτεί ένα μεγάλο αριθμό δεδομένων εφόσον ο επιχειρηματίας θέλει να έχει μια πλήρη εικόνα της λειτουργίας της ώστε να γνωρίζει τα «ισχυρά» και «ασθενή» της σημεία και να μπορεί να παρεμβαίνει στοχευμένα και αποτελεσματικά.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται δράσεις που στοχεύουν στη βελτίωση των αποτελεσμάτων των τουριστικών επιχειρήσεων ταξινομημένες ανά κατηγορία και παράμετρο.

Πίνακας κριτηρίων επιχειρήσεων – καλές πρακτικές

Στόχος	Τομέας	Δράσεις - Πρακτικές
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Καινοτομία	Χρήση διαδικτύου για προβολή, κρατήσεις & ενημέρωση
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση	Παρακολούθηση απόδοσης επιχείρησης
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση	Παρακολούθηση αξιοποίηση των παρατηρήσεων των πελατών
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση	Κατάρτιση / ενημέρωση επιχειρηματία και στελεχών επιχείρησης
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση	Παρακολούθηση δομής κόστους της επιχείρησης και των εσόδων – απόδοσης της εταιρείας (πχ .εσοδο ανά κλίνη, ανα αυτοκίνητο, ανά τραπέζι) και της δομής τους
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Υπαρξη κειμένου που περιγράφει τεχνικές και διαδικασίες παραγωγής
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Υπαρξη διαδικασίας προληπτικού ελέγχου εγκαταστάσεων, καταγραφής ζημιών, ατελειών και λοιπών προβλημάτων στη διαδικασία παραγωγής που επηρεάζουν την ποιότητα παραγωγής
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Υπαρξη διαδικασίας για τη παρακολούθηση της αποκατάστασης των προβλημάτων που έχουν επισημανθεί κατά τον τακτικό έλεγχο
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Υπαρξη σχεδίου λειτουργίας της επιχείρησης με στόχους και προτεραιότητες
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Υπαρξη πολιτική διαχείρισης προσωπικού (συμπεριλαμβανόμενης και της αξιολόγησης)
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Κείμενο ελάχιστων προδιαγραφών προς προμηθευτές
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Παρακολούθηση δεικτών απόδοσης και ποιότητας (έσοδα, δαπάνη πελατών, παράπονα πελατών, repeaters,
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Κείμενο δέσμευσης σχετικά με τους άμεσους (ετήσιους) στόχους της επιχείρησης
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Κείμενο απολογισμού σχετικά με την επίτευξη των άμεσων στόχων της επιχείρησης
Ικανοποίηση επιχειρηματία	Διοίκηση/Ποιότητα	Ενημέρωση προσωπικού, πελατών, προμηθευτών για το σήμα (ποιότητα, περιβαλλοντική διαχείριση, υγιεινή & ασφάλεια) και γενικότερα δημοσιοποίηση για τη πολιτική ποιότητας της επιχείρησης
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Πληροφόρηση τουριστών για την περιοχή

Λειτουργία Τουριστικού Παρατηρητηρίου – Οδηγίες χρήσης Βάσης Δεδομένων –
Καλές πρακτικές – Σύστημα Υπευθυνότητας και Τοπικής Ποιότητας

Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης τουριστών
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Τήρηση των αναλογιών μεταξύ χώρου / υπαλλήλων
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Ανανέωση εξοπλισμού (έπιπλα, ματισμός κλπ)
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Αισθητική (εξωτερικών) χώρων
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Διακόσμηση εσωτερικών χώρων
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Δυνατότητα χρήσης internet από τους πελάτες
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Χρήση τραπεζομάντιλων αντι μιας χρήσης χάρτινων ή πλαστικών
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Πρόσβαση σε ΑΜΕΑ
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Χώροι για απασχόληση παιδιών (υπαίθριοι, στεγασμένοι)
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Πρόσθετες δραστηριότητες
Ικανοποίηση πελατών	Διοίκηση/Ποιότητα	Απόκτηση σήματος ποιότητας
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα/Υγιεινή και Ασφάλεια	Κατάλογος με τους στόχους υγιεινής και ασφάλειας και τα μέτρα που έχουν υλοποιηθεί
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα/Υγιεινή και Ασφάλεια	Διαδικασίες εκτίμησης κινδύνων υγιεινής και ασφάλειας του προσωπικού κατά την εργασία
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα/Υγιεινή και Ασφάλεια	Πρόγραμμα δράσεων υγιεινής και ασφάλειας για ενημέρωση του προσωπικού
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα/Υγιεινή και Ασφάλεια	Βαθμός ικανοποίησης εργαζομένων από την εφαρμοζόμενη πολιτική υγιεινής και ασφάλειας
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα/Υγιεινή και Ασφάλεια	Τήρηση προδιαγραφών ΕΦΕΤ (υποχρεωτικό)
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/ Υγιεινή και Ασφάλεια	Ενημέρωση προσωπικού για δικαιώματα και υποχρεώσεις
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/ Υγιεινή και Ασφάλεια	Διαδικασίες διαβούλευσης με το προσωπικό σχετικά με τα θέματα λειτουργίας της επιχείρησης (συμπεριλαμβάνονται και τα εργασιακά)
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα	Τήρηση κανόνων υγιεινής
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα	Πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση/Ποιότητα	Κίνητρα ανάπτυξης των δεξιοτήτων και της παραγωγικότητας του προσωπικού (εκπαίδευση, κατάρτιση κλπ)

Λειτουργία Τουριστικού Παρατηρητηρίου – Οδηγίες χρήσης Βάσης Δεδομένων –
Καλές πρακτικές – Σύστημα Υπευθυνότητας και Τοπικής Ποιότητας

Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση	Σαφής κατανομή αρμοδιοτήτων – υπευθυνοτήτων
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση	Διαδικασίες ενημέρωσης προσωπικού για τη στοχοθεσία της επιχείρησης και συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση	Κίνητρα επιβράβευσης προσωπικού για απόδοση και υποβολή προτάσεων για βελτίωση λειτουργίας/ποιότητας/καινοτομίας της επιχείρησης
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διοίκηση	Έλεγχος ικανοποίησης εργαζόμενων
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	επανάχρηση κτηρίων
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	διατήρηση τοπικής αρχιτεκτονικής
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	διακόσμηση με ποιότητα και χαρακτήρα – ανάδειξη τοπικού χρώματος
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	προτίμηση τοπικών πρώτων υλών, τοπικών προϊόντων για εξοπλισμό
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	προτίμηση τοπικών επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	χρήση τοπικών / εθνικών προϊόντων (λάδι, κρασιά, τυριά, κλπ)
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	προώθηση τοπικής κουζίνας (μενού / ειδική σελίδα με τοπικές συνταγές – γλυκά)
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	Συμφωνίες συνεργασίας με τοπικούς παραγωγούς για προμήθεια τοπικών αγαθών και υπηρεσιών - Χαρτογράφηση
Ικανοποίηση τοπικής κοινωνίας	Τοπικοί πόροι	Προβολή προς τους πελάτες της χρήσης τοπικών πόρων και υπηρεσιών - Έλεγχος σε σχέση με την ικανοποίηση τους από αυτό
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	Κείμενο που περιγράφει τη πολιτική περιβάλλοντος
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	Σύστημα παρακολούθησης περιβαλλοντικής απόδοσης
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	Συστηματικός έλεγχος λειτουργίας εγκαταστάσεων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία κοινών πόρων	Θέσεις parking για τους πελάτες της επιχείρησης
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	Δράσεις εξοικονόμησης ρεύματος – παρακολούθηση κατανάλωσης – βελτίωση απόδοσης (πχ. χρήση κάρτα διακοπής ρεύματος, κλπ)

Λειτουργία Τουριστικού Παρατηρητηρίου – Οδηγίες χρήσης Βάσης Δεδομένων –
Καλές πρακτικές – Σύστημα Υπευθυνότητας και Τοπικής Ποιότητας

Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	αλλαγή μείγματος κατανάλωσης καυσίμων (πχ. αύξηση κατανάλωσης φυσικού αερίου) -Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	Συντήρηση εγκαταστάσεων/ εξοπλισμού για καλύτερη απόδοση
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	χρήση συσκευών χαμηλής κατανάλωση ενέργειας
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	χρήση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	αυτόματη διακοπή φωτισμού σε εξωτερικούς – εσωτερικούς χώρους
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/ενέργεια	αισθητήρας στα κουφώματα για διακοπή λειτουργίας κλιματισμού
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος / ενέργεια	χρήση πρασίνου για σκίαση και απορρόφηση διοξειδίου του άνθρακα
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/νερό	εξοικονόμηση νερού (καζανάκι / βρύσες)
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/νερό	επανάχρηση νερού για πότισμα κήπων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος / νερό	αλλαγή ιματισμού μετά από αίτημα του πελάτη
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος / νερό	τοποθέτηση ντουζιέρων αντί για μπανιέρων στα μπάνια των δωματίων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος / νερό	τακτική συντήρηση στα καζανάκια, τις μπαταρίες κ.λπ. ώστε να μην στάζουν
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος / νερό	χρήση σύντομου προγράμματος στα πλυντήρια
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος / νερό	πλύσιμο μόνο όταν γεμίσει ο κάδος του πλυντηρίου
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	αγορά κάδων για απορρίμματα
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	περιορισμός χρήσης χημικών καθαριότητας – χρήση βιοαποδομήσιμων υλικών

Λειτουργία Τουριστικού Παρατηρητηρίου – Οδηγίες χρήσης Βάσης Δεδομένων –
Καλές πρακτικές – Σύστημα Υπευθυνότητας και Τοπικής Ποιότητας

Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	συντήρηση εγκαταστάσεων/ εξοπλισμού
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	αποφυγή προϊόντων μιας χρήσης
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	αποφυγή χρήσης ατομικών συσκευασιών
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	Αποφυγή χρήσης πλαστικής σακούλας
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	αποφυγή χρήσης προϊόντων που περιέχουν CFCs
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	προώθηση ανακύκλωσης απορριμμάτων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	Προώθηση κομποστοποίησης απορριμμάτων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος/απόβλητα	χρήση επαναφορτιζόμενων μπαταριών και συσκευασιών υγρού σαπουνιού
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	ύπαρξη πρασίνου/ λουλουδιών ενδημικών ειδών
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	Δράσεις προστασίας βιοποικιλότητας
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	Απόκτηση σήματος διαχείρισης περιβάλλοντος
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	Συμβολή επιχείρησης στη προσπάθεια επίτευξης περιβαλλοντικών στόχων των τοπικών αρχών
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	γνωστοποίηση και εμπλοκή εργαζόμενων στη περιβαλλοντική πολιτική
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Προστασία περιβάλλοντος	γνωστοποίηση και εμπλοκή πελατών στη περιβαλλοντική πολιτική
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Δικτύωση	Συμμετοχή σε τοπικά δίκτυα πληροφόρησης / κρατήσεων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Δικτύωση	Καταβολή οικονομικών υποχρεώσεων
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Δικτύωση	Δικτύωση επιχειρήσεων για κοινές προμήθειες
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Δικτύωση	Δικτύωση επιχειρήσεων για κοινές υπηρεσίες
Ικανοποίηση υπευθυνότητας	Δικτύωση	Πρωτοβουλίες κοινωνικής δράσης

Γενικές αρχές λειτουργίας Δήμου/Προορισμού

Αποτελεί έναν κατάλογο αρχών που κάθε Δήμου/Προορισμού¹² δέχεται να υπηρετεί και όπως περιγράφεται αποτελούν προϋπόθεση για τη συμμετοχή στο σήμα. Αφορά τόσο στοιχεία νομιμότητας λειτουργίας όσο και την ρητή εκδήλωση πρόθεσης για δράση μέσα στη λογική του προτεινόμενου συστήματος ποιότητας & υπευθυνότητας.

1. **«Υπεύθυνος Δήμος».** Τα μέλη θα πρέπει να εργάζονται με συστηματικό και συνεχή τρόπο για την υλοποίηση του κοινού οράματος που είναι **η βελτίωση του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος της περιοχής και η διάχυση των ωφελειών σε όλη την κοινωνία**. Για το σκοπό αυτό, τα μέλη θα πρέπει να υιοθετούν, στη βάση των δυνατοτήτων και των προτεραιοτήτων τους, υπεύθυνη συμπεριφορά, έτσι ώστε ο Δήμος να είναι βιώσιμος, δημιουργώντας μακροχρόνια οικονομικά οφέλη και θέσεις εργασίας στην περιοχή, ενώ ταυτόχρονα θα χρησιμοποιεί ορθολογικά τους φυσικούς πόρους. Ο κάθε Δήμος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος προς τους πολίτες του, τους εργαζόμενους, τους υπόλοιπους Δήμους, τον εαυτό του και την κοινωνία και το περιβάλλον της περιοχής στην οποία βρίσκεται.
2. **«Νόμιμος Δήμος».** Για να λειτουργεί υπεύθυνα ένας Δήμος πρέπει να λειτουργεί με βάση όλους τους κανόνες και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει το κράτος, όπως τήρηση περιβαλλοντικών όρων κατά τη διάρκεια εκτέλεσης έργων, τήρησης της νομοθεσίας κατά τη διαδικασία αδειοδότησης των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και των κτηνοτροφικών εγκαταστάσεων, του ελέγχου ποιότητας πόσιμου νερού κ.λπ.
3. **Διαρκής βελτίωση επιδόσεων και ποιότητας υπηρεσιών.** Ο Δήμος θα πρέπει με συστηματικό τρόπο να προωθεί, πραγματοποιεί και αξιολογεί ενέργειες διαρκούς βελτίωσης των επιδόσεων του, τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του.
4. **Διαφάνεια & σεβασμός ενδιαφερομένων μελών.** Ο Δήμος θα πρέπει να λειτουργεί με διαφάνεια και σεβασμό προς τα ενδιαφερόμενα μέρη του (π.χ. προσωπικό, γειτονικοί Δήμοι, άλλες Αρχές, ΜΜΕ, προμηθευτές, επιχειρήσεις που λειτουργούν στα διοικητικά του όρια κ.λπ.).
5. **Σεβασμός ανθρωπίνων δικαιωμάτων.** Ο Δήμος θα πρέπει να υποστηρίζει και να σέβεται τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα και να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση και ο σεβασμός τους. Ο Δήμος θα πρέπει να μην κάνει διακρίσεις στους πολίτες τους

¹² Στη περίπτωση λειτουργίας ΦΔΔΠ οι αρχές λειτουργίας αφορούν όλα τα μέλη που συμμετέχουν σ' αυτόν

σε ότι αφορά στο φύλο, στο χρώμα, στη θρησκεία ή όποιο άλλο ιδιαίτερο χαρακτηριστικό.

6. **Σεβασμός εργασιακών δικαιωμάτων.** Ο Δήμος θα πρέπει να σέβεται όλα τα δικαιώματα του προσωπικού, όπως της ασφάλισης, της άδειας, της ανάπαυσης, της οργάνωσης σε συνδικαλιστικούς φορείς, καθώς και της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
7. **Καταπολέμηση καταναγκαστικής εργασίας.** Ο Δήμος θα πρέπει να μην επιβάλλει οποιασδήποτε μορφής καταναγκαστική και παιδική εργασία.
8. **Έμφαση στην πρόληψη περιβαλλοντικών προβλημάτων.** Ο Δήμος θα πρέπει να δίνει προτεραιότητα στην πρόληψη παρά στη θεραπεία των περιβαλλοντικών προβλημάτων.
9. **Ανάπτυξη & διάδοση των περιβαλλοντικών φιλικών τεχνολογιών και πρακτικών.** Ο Δήμος θα πρέπει να υποστηρίζει την ανάπτυξη και διάδοση των περιβαλλοντικά φιλικών τεχνολογιών και πρακτικών.
10. **Συνεργασία και Παροχή πληροφοριών:** α) προς κάθε ενδιαφερόμενο που να συμβάλλουν στην εδραίωση του σήματος και επίτευξη του κοινού σκοπού και β) προς τους διαχειριστές του σήματος και τη διευκόλυνση των ελέγχων που θα συμβάλλουν στην χάραξη της καλύτερης πολιτικής προς κοινό όφελος.

Με βάση τα παραπάνω προτείνεται ο εξής κατάλογος κριτηρίων-στόχων που πρέπει να παρακολουθούνται από τις επιχειρήσεις και να αποτελούν βασικά στοιχεία αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της εφαρμοζόμενης πολιτικής:

- αριθμός κλινών, συνολικά, ανά τύπο καταλύματος και κατηγορία
- αριθμός τουριστών
- συνολικά έσοδα
- συνολικά έσοδα ανά διανυκτέρευση/άτομο
- συνολικά έσοδα ανά κλίνη
- συνολική άμεση απασχόληση σε τουριστικές επιχειρήσεις
- % εργαζομένων με κατάρτιση
- % εργαζομένων από προορισμό
- Κατανάλωση νερού για τουρισμό ανά κλίνη (ή διανυκτέρευση)
- Κατανάλωση ενέργειας για τουρισμό ανά κλίνη (ή διανυκτέρευση)
- % κατανάλωσης ΑΠΕ/συνολική ενέργεια
- Παραγωγή στερεών αποβλήτων από τουρισμό ανά κλίνη (ή διανυκτέρευση) πριν και μετά από ανακύκλωση ή άλλη εναλλακτική χρήση
- Τεχνητή επιφάνεια (sealed soil) από τουριστικές επιχειρήσεις

Ένα ευρύτερο σύστημα μεταβλητών μπορεί να βοηθήσει τον προορισμό να παρακολουθεί διάφορα μεγέθη ώστε να έχει την κατά το δυνατόν πληρέστερη

εικόνα σε ότι αφορά την εξέλιξη της κατάστασης και να συγκρίνει τις επιδόσεις του με άλλους προορισμούς¹³

Σε ότι αφορά στις δράσεις πέρα από όσες προβλέπονται στο ερωτηματολόγιο προορισμού του ΠΟΤ προτείνονται και μια σειρά από δράσεις που έχουν παρόμοια στόχευση όπως:

¹³ Ενδεικτικός κατάλογος των μεταβλητών αυτών που θα αποτελεί και τον κορμό του Τουριστικού Παρατηρητηρίου υπάρχει στο I.Spilanis - J.Le Tellier, Towards an Observatory and a quality label of tourism sustainability in the Mediterranean, 2012

Πίνακας κριτηρίων φορέων – καλές πρακτικές

Στόχος	Πρακτικές
Σύστημα βιώσιμης διαχείρισης προορισμού	πληροφόρηση τουριστών για την περιοχή, δημιουργία γραφείων πληροφόρησης και πληροφοριακού υλικού
Σύστημα βιώσιμης διαχείρισης προορισμού	οργάνωση εκδηλώσεων ανάδειξης τοπικών ηθών εθίμων, δραστηριοτήτων, γραμμάτων, τεχνών κλπ
Σύστημα βιώσιμης διαχείρισης προορισμού	ανάδειξη μνημείων, επισκέψιμων χώρων (πρόσβαση, σήμανση, επισκεψιμότητα, πληροφοριακό υλικό)
Σύστημα βιώσιμης διαχείρισης προορισμού	διαδικασία είσπραξης και απόδοση/ χρήση τέλους παρεπιδημούντων
Μεγιστοποίηση οικονομικών ωφελειών	Πρόσληψη / χρησιμοποίηση ειδικευμένου προσωπικού
Μεγιστοποίηση οικονομικών ωφελειών	κατάρτιση προσωπικού
Μεγιστοποίηση οικονομικών ωφελειών	Οργάνωση προγραμμάτων κατάρτισης επιχειρηματιών, εργαζομένων
Μεγιστοποίηση οικονομικών ωφελειών	Ενημέρωση-ευαισθητοποίηση κατοίκων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	θέσεις parking και ρύθμιση κυκλοφοριακού
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	ύπαρξη πρασίνου/ λουλουδιών
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	χρήση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	επανάχρηση νερού για πότισμα κήπων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	αγορά κάδων για απορρίμματα
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	περιορισμός χρήσης χημικών – χρήση βιοαποδομήσιμων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	προώθηση ανακύκλωσης απορριμμάτων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	εφαρμογή συστήματος διαχείρισης στερεών αποβλήτων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	Προστασία, διαμόρφωση, συντήρηση και καθαριότητα δημόσιων χώρων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	επανάχρηση κτηρίων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	διατήρηση τοπικής αρχιτεκτονικής
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	διακόσμηση με ποιότητα και χαρακτήρα – ανάδειξη τοπικού χρώματος

Λειτουργία Τουριστικού Παρατηρητηρίου – Οδηγίες χρήσης Βάσης Δεδομένων –
Καλές πρακτικές – Σύστημα Υπευθυνότητας και Τοπικής Ποιότητας

Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	προτίμηση τοπικών πρώτων υλών, τοπικών προϊόντων για εξοπλισμό
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	προτίμηση τοπικών επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	ύπαρξη και λειτουργία βιολογικού καθαρισμού
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	δίκτυο ύδρευσης
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	δίκτυο αποχέτευσης
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	απόκτηση γαλάζιων σημαίων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	διαχείριση προστατευόμενων περιοχών
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	διαχείριση οχλουσών δραστηριοτήτων
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	εκπόνηση Τοπικού Σχεδίου Δράσης 21
Μεγιστοποίηση περιβαλλοντικών ωφελειών	ενέργειες προβολής σήματος και των επιχειρήσεων

Μελλοντικές ενέργειες

Πρώτης προτεραιότητας δράση αφορά τη σύσταση του ΦΔΔΠ που θα έχει καθοριστικό ρόλο στην υλοποίηση των δράσεων που περιγράφηκαν παραπάνω ή όποιων άλλων αποφασιστούν. Αποτελεί κρίσιμο θέμα για τη πορεία της Σαντορίνης να υπάρξει ένα ουσιαστικό σύστημα τουριστικής διακυβέρνησης. Η ύπαρξη του φορέα θα «ξεκλειδώσει» της δυνατότητες για χάραξη και υλοποίηση τουριστικής πολιτικής.

Το προτεινόμενο σύστημα Υπευθυνότητας – Τοπικής Ποιότητας θα πρέπει να δοθεί σε δημόσια διαβούλευση, ώστε να εντοπιστούν τα προβλήματα και οι ελλείψεις του. Θα πρέπει να γίνει κατανοητό από την τοπική κοινωνία και αποδεκτό από τους άμεσους χρήστες τους, ώστε να το εφαρμόσουν. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να γίνει αρχικά μία ημερίδα στην οποία θα πληροφορηθούν για το σύστημα ποιότητας όλοι οι άμεσα ενδιαφερόμενοι. Στη συνέχεια, θα μοιραστεί το κείμενο που το περιγράφει στους ενδιαφερόμενους. Αφού το μελετήσουν θα καταγράψουν τις ενστάσεις και τις προτάσεις τους. Στη συνέχεια θα ακολουθήσει νέα ημερίδα, όπου θα συζητηθούν οι προτάσεις των φορέων και των επιχειρηματιών του προορισμού. Οι σχεδιαστές του συστήματος, αφού λάβουν υπόψη τους τις προτάσεις, θα αναδιαμορφώσουν και θα βελτιώσουν το Σήμα.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί ως προπαρασκευαστική δράση για την υλοποίηση του σήματος είναι η δημιουργία των κωδίκων δεοντολογίας προς τους εμπλεκόμενους στον τουρισμό ώστε να ξεκινήσει μια εσωτερική προσπάθεια αυτοβελτίωσης που θα επιτρέψει να αντιμετωπιστούν έστω σε κάποιο βαθμό προβλήματα που έχουν επισημανθεί και να αξιοποιηθούν καλύτερα ισχυρά σημεία και ευκαιρίες.