



**ΕΡΓΟ : «ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ»**

**Ακρωνύμιο: RE-CULT**

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ:**

**«ΜΕΛΕΤΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟΥ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΟΥ» (Π6.1.1.)**

**ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

**12 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2021**



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) και από Εθνικούς Πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Interreg

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



RE-CULT



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



**ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: Υφυπουργείο Τουρισμού Κυπριακής Δημοκρατίας**



Μελέτη Ανάπτυξης του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού στη διασυνοριακή νησιωτική περιοχή Ελλάδας και Κύπρου και Μηχανισμού Παρακολούθησης

Αναθέτουσα Αρχή:	ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΥΠΡΟΥ
Ανάδοχος:	ITMC ΑΕ
Έκδοση:	2.0
Ημερομηνία:	12 Απριλίου 2021
Σχόλια:	Η Έκδοση 2.0 περιλαμβάνει τον Στρατηγικό Χάρτη Στρατηγικού Σχεδιασμού Ελλάδας & Κύπρου καθώς και τα αντίστοιχα ΚΡIs, ως αποτέλεσμα Διαβούλευσης και συμφωνίας μεταξύ των εταιρών.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>3</b>
<b>1. Εισαγωγή</b>	<b>5</b>
<b>2. Αντικείμενο του Παραδοτέου</b>	<b>6</b>
2.1. Το Έργο Re-Cult	6
2.1.1. Στόχοι του έργου	6
2.1.1.1. Τάσεις και εξελίξεις στο τουριστικό μάρκετινγκ	6
2.1.2. Παρατηρητήριο Θρησκευτικού Τουρισμού	8
<b>3. Μελέτη Ανάπτυξης Παρατηρητηρίου Τουρισμού</b>	<b>11</b>
3.1. Περιγραφή Μεθοδολογίας	11
<b>4. Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης</b>	<b>13</b>
4.1. Μεγέθη Ελληνικής Αγοράς Θρησκευτικού & Πολιτιστικού Τουρισμού, ως προορισμός.	13
4.1.1. Μεγέθη Αγοράς Ηνωμένου Βασιλείου για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως προέλευση	15
4.1.2. Μεγέθη Αγοράς Ρωσίας για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως προέλευση	16
4.1.3. Μεγέθη Αγοράς Γαλλίας για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως προέλευση	17
4.2. Μεγέθη Κυπριακής Αγοράς Θρησκευτικού & Πολιτιστικού Τουρισμού, ως προορισμός	18
4.2.1. Μεγέθη Αγοράς Ηνωμένου Βασιλείου για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως προέλευση	19
4.3. Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης στην Ευρώπη και διεθνώς και καταγραφή Βέλτιστων Πρακτικών στον Θρησκευτικό Τουρισμό και σε τομείς που δημιουργούν συνέργεια σε αυτόν	20
4.3.1. Μεγέθη Παγκόσμιας Αγοράς Θρησκευτικού & Πολιτιστικού Τουρισμού	20
4.3.2. Σκοπός ταξιδιού	20
<b>5. Συγκρότηση Συστήματος Δεικτών για την Παρακολούθηση της Διείσδυσης του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού</b>	<b>22</b>
5.1. Το μοντέλο Θρησκευτικού Τουρισμού στη διασυνοριακή νησιωτική περιοχή Ελλάδας και Κύπρου	22
5.1.1. Τι είναι ένα Σύστημα Δεικτών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	23
5.1.2. Τι είναι ένας Προορισμός Θρησκευτικού – Πολιτιστικού ενδιαφέροντος	23
5.1.3. Ο σκοπός για την εγκατάσταση του Συστήματος Δεικτών	23
5.2. Πίνακας Δεικτών (KPIs) για τον Θρησκευτικό Τουρισμό με βάση τον Στρατηγικό Σχεδιασμό Ελλάδας & Κύπρου.	25
<b>6. Διερεύνηση και Καταγραφή Τεχνικών Προδιαγραφών και Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας του Συστήματος Παρατηρητηρίου του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού</b>	<b>38</b>
6.1. Γενικά, Σκοπός και Στόχοι	38
6.1.1. Σκοπός και Στόχοι του έργου	38

6.1.2. Γενικές Λειτουργικές και Τεχνολογικές Αρχές	40
6.2. Ανάπτυξη Παρατηρηρίου Τουρισμού	42
6.2.1. Αρχιτεκτονική	42
6.2.2. Υποσυστήματα	42
6.2.2.1. Υποσύστημα Διασύνδεσης, Συλλογής Δεδομένων & Οργάνωσης Πληροφοριακής Βάσης	43
6.2.2.2. Υποσύστημα Επεξεργασίας στοιχείων & αξιολόγησης με τη χρήση ποσοτικών δεικτών (KPI's)	45
6.2.2.3. Υποσύστημα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας - Διασύνδεση με Ψηφιακή Πλατφόρμα	46
6.2.3. Μη-Λειτουργικά Χαρακτηριστικά	48
6.2.3.1. Ασφάλεια	48
6.2.3.2. Διασυνδεσιμότητα - Διαλειτουργικότητα	49
6.2.3.3. Διεπαφή (User Interface) – Πλοήγηση (Navigation)	50
6.2.3.4. Πρόσβαση	50
<b>7. Τεκμηριωμένη εισήγηση για τον Μηχανισμό Παρακολούθησης του Παρατηρητηρίου του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού</b>	<b>51</b>

## 1. Εισαγωγή

Το Παραδοτέο Π 6.1.1. αναφέρεται στις Δραστηριότητες, οι οποίες υλοποιούνται στα πλαίσια του έργου Re-Cult, για την υλοποίηση του υποέργου «Μελέτη Ανάπτυξης του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού στη διασυνοριακή νησιωτική περιοχή Ελλάδας και Κύπρου και Μηχανισμού Παρακολούθησης (Παραδοτέο 6.1.1)», εκ μέρους του Υφυπουργείου Τουρισμού της Κύπρου.

Η προσέγγιση που υιοθετήθηκε, ήταν η ακόλουθη:

- Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης στην Ελλάδα και την Κύπρο.
- Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης στην Ευρώπη και διεθνώς και καταγραφή Βέλτιστων Πρακτικών στον Θρησκευτικό Τουρισμό και σε τομείς που δημιουργούν συνέργεια σε αυτόν.
- Συγκρότηση Συστήματος Δεικτών για την Παρακολούθηση της Διείσδυσης του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού όπως αναλύονται στα κεφάλαια 3.2.3, 3.2.4 & 3.4 του παραδοτέου, με βάση την Μελέτη Στρατηγικού Σχεδιασμού για την Κύπρο (Παραδοτέο 3.1.1.).
- Διερεύνηση και Καταγραφή Τεχνικών Προδιαγραφών και Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας του Συστήματος Παρατηρητηρίου.
- Τεκμηριωμένη εισήγηση για τον Μηχανισμό Παρακολούθησης του Παρατηρητηρίου.

Η Έκδοση 2.0 περιλαμβάνει τον Στρατηγικό Χάρτη Στρατηγικού Σχεδιασμού Ελλάδας & Κύπρου καθώς και τα αντίστοιχα KPIs, ως αποτέλεσμα Διαβούλευσης και συμφωνίας μεταξύ των εταίρων του έργου.

Η Μεθοδολογία που ακολουθήθηκε έχει ως κατωτέρω:

1. Ανάλυση της Μελέτης του Στρατηγικού Σχεδιασμού για την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του θρησκευτικού τουρισμού της Ελλάδας, μόλις αυτός ολοκληρώθηκε και παραδόθηκε στους εταίρους.
2. Εντοπισμός Στρατηγικών Στόχων, Αξόνων και Σχεδίων Δράσης
3. Ετοιμασία και Δόμηση Συγκριτικού Πίνακα μεταξύ των δύο Στρατηγικών προσεγγίσεων (Π.3.2.1. για τον Στρατηγικό Σχεδιασμό Ελλάδας & Π.3.1.1. για τον Στρατηγικό Σχεδιασμό Κύπρου).
4. Μελέτη αντιστοίχισης Στρατηγικών Στόχων – Ενεργειών της Στρατηγικής της Κύπρου με Στρατηγικούς Άξονες – Μέτρα της Στρατηγικής της Ελλάδας.
5. Εντοπισμός των κοινών Ενεργειών/ Μέτρων αλλά και των κενών μεταξύ τους.
6. Ετοιμασία της Τελικής Πρότασης η οποία να ενσωματώνει τις δύο Στρατηγικές Ελλάδας και Κύπρου – Ενοποιημένος Στρατηγικός Χάρτης Ελλάδας – Κύπρου
7. Παρουσίαση και συμφωνία με τους κύριους συμμετόχους του έργου
8. Ετοιμασία του Ενοποιημένου Σχεδίου Δράσης ο οποίος περιλαμβάνει τους προτεινόμενους Κρίσιμους Δείκτες Απόδοσης, τον χρονικό ορίζοντα και την ευθύνη για εφαρμογή.

## 2. Αντικείμενο του Παραδοτέου

### 2.1. Το Έργο Re-Cult

Το έργο εντάσσεται στο πλαίσιο της πράξης RE-CULT, στην οποία συμμετέχουν ως εταίροι οι ακόλουθοι φορείς από Ελλάδα και Κύπρο: Υφυπουργείο Τουρισμού Κύπρου, Υπουργείο Τουρισμού Ελλάδας, Ιερά Αρχιεπισκοπή Κύπρου, Εκκλησία της Ελλάδος, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου και Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης Ιερών Μητροπόλεων Σύρου.

Οι οκτώ φορείς θα συνεργαστούν με σκοπό την επίτευξη των ακόλουθων στόχων:

- Καταγραφή και τεκμηρίωση υλικών και άυλων στοιχείων θρησκευτικής πολιτιστικής κληρονομιάς της διασυνοριακής περιοχής, προς ψηφιοποίηση.
- Ψηφιακή καταλογογράφηση, που θα συνοδεύεται από μια εφαρμογή περιήγησης με χάρτες και χρονολόγια. Θα προσφέρει τη δυνατότητα της καταγραφής, αναζήτησης και ανάκτησης αντικειμένων και μνημείων θρησκευτικής κληρονομιάς, καθώς και συσχέτισης με αυτά που προέρχονται από ψηφιακούς πόρους (π.χ. εικόνες, βίντεο, ηχητικά αρχεία, καθώς και 3D αναπαραστάσεις αντικειμένων), επιτρέποντας την πρόσβαση διαφορετικών κατηγοριών χρηστών σε αυτά.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη ψηφιακού μουσείου, ψηφιακής βιβλιοθήκης και κινητής εφαρμογής (mobile app) εικονικής περιήγησης.
- Δράσεις ενημέρωσης, προβολής και ανάδειξης των ψηφιακών αποθετηρίων (συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας και τοποθέτησης info kiosks).
- Σήμανση επιλεγμένων σημείων στις περιοχές παρέμβασης.
- Πιλοτική ανάπτυξη Διαδρομών με πιστοποίηση (προδιαγραφές, κριτήρια και σήματα).
- Εκπαίδευση εμπλεκόμενων φορέων.
- Ανάπτυξη δικτύωσης και συνεργασίας μεταξύ φορέων τουρισμού, φορέων διαχείρισης πολιτιστικών και θρησκευτικών μνημείων.
- Ανάπτυξη κοινών εργαλείων ανάδειξης της θρησκευτικής πολιτιστικής κληρονομιάς της περιοχής.

#### 2.1.1. Στόχοι του έργου

##### 2.1.1.1. Τάσεις και εξελίξεις στο τουριστικό μάρκετινγκ

Ο τουρισμός ως μια δραστηριότητα μείζονος σημασίας για την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, καταδεικνύει την ανάγκη αξιοποίησης των πιο πρόσφατων τεχνολογικών εξελίξεων στον χώρο της Ψηφιακής Ενημέρωσης, καθώς οι δυνατότητες που αυτές οι εξελίξεις δημιουργούν για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και παροχή υψηλής ποιότητας τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων, είναι πολυάριθμες και καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία του στρατηγικού σχεδιασμού τοπικών οργανισμών, δημοτικών και μη επιχειρήσεων.

Δεδομένου ότι παρατηρείται διεθνώς μία συνεχής μεταβολή στην τουριστική ζήτηση από τον μαζικό τουρισμό σε πιο εξατομικευμένες μορφές παροχής τουριστικού προϊόντος, οι οποίες απευθύνονται στον μεμονωμένο επισκέπτη με προσωποποιημένο τρόπο, η χρήση σύγχρονων τεχνολογιών ηλεκτρονικής ενημέρωσης αναμένεται να προσδώσει σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όσους φορείς μπορέσουν να σχεδιάσουν, να διαμορφώσουν κατάλληλα και να προωθήσουν την

αναγνωρισιμότητα του τουριστικού προϊόντος και των υπηρεσιών που το συνοδεύουν μέσω έξυπνων ψηφιακών εργαλείων, τον χώρο του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού μάρκετινγκ.

Ακολουθώντας τις τάσεις που διαμορφώνονται στις νέες μορφές ηλεκτρονικής τουριστικής ενημέρωσης αλλά και επιχειρηματικότητας, όλο και περισσότεροι τουριστικοί οργανισμοί απαντούν στις νέες προκλήσεις και ευκαιρίες που δημιουργούνται, αναπτύσσοντας συστήματα μαζικής και εξατομικευμένης ενημέρωσης και προβολής, στοχεύοντας στην δημιουργία ενός διαφοροποιημένου, ανταγωνιστικού και βιώσιμου τουριστικού προϊόντος. Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογικά εργαλείων όπως ιστότοποι/ διαδικτυακές πύλες, διαδραστικές εφαρμογές και εφαρμογές για έξυπνα κινητά τηλέφωνα, κινείται προς τις εξής κατευθύνσεις:

- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών περιοχών μέσω τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Διευκόλυνση εισόδου στην τουριστική αγορά περισσότερων τουριστών
- Αύξηση της ικανότητας καινοτομίας τοπικών μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων μέσω συνεργασίας με τις τοπικές αρχές
- Δημιουργία περιβάλλοντος συναλλαγών μιας στάσης (one-stop-shop)
- Δημιουργία εφαρμογών διαισθητικών στη χρήση
- Ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών
- Δημιουργία έξυπνων και προσιτών στην χρήση συστημάτων πληροφόρησης

Η βέλτιστη αξιοποίηση των τεχνολογιών που αναπτύσσονται, πέρα από την επιτυχή υλοποίηση των κατάλληλων εφαρμογών, θα προέλθει και μέσω της αποτελεσματικής αντιμετώπισης νέων προκλήσεων που εμφανίζονται στην τουριστική αγορά και οι οποίες συνοψίζονται ως εξής:

- Μεμονωμένα ταξίδια και μικρές σε διάρκεια διακοπές (εκδρομές)
- Ανάδειξη εξειδικευμένων αγορών (θρησκευτικός – πολιτιστικός και γαστρονομικός τουρισμός, ταξίδια περιπέτειας κ.α.)
- Αυθεντικές εμπειρίες (επαφή με τοπικές παραδόσεις, φαγητό και νοοτροπία)
- Ευαισθησία απέναντι σε κοινωνικά, πολιτιστικά και περιβαλλοντικά θέματα (βιώσιμος τουρισμός)
- Συνδυασμός νέων συνηθειών καταναλωτών (χρήση πλέον της τεχνολογίας στο μεγαλύτερο μέρος της καθημερινότητας του ανθρώπου)

Μεταξύ των κυριότερων δυσκολιών και προκλήσεων απέναντι στις οποίες θα πρέπει να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί με επιτυχία μια σύγχρονη υποδομή τουριστικής ενημέρωσης και προβολής του τοπικού φυσικού πλούτου, περιλαμβάνονται οι ακόλουθες:

- Η διανομή του τουριστικού προϊόντος είναι κερματισμένη και υπάρχει δυσκολία στη δημιουργία συμπράξεων μεταξύ διαφορετικών φορέων για την συγκέντρωσή της
- Αχαρτογράφητες και μη ψηφιοποιημένες τουριστικές διαδρομές
- Οι τοπικές επιχειρήσεις δεν έχουν ενσωματωθεί στην ηλεκτρονική εφοδιαστική αλυσίδα, γεγονός το οποίο θα εξαλειφθεί με την στήριξη έργων όπως το παρόν
- Παρατηρείται ανεπαρκής υιοθέτηση ψηφιακών διαδικασιών προβολής
- Πλήθος από διαφορετικά τουριστικά πληροφοριακά συστήματα, με διαφορετικές περιοχές λειτουργίας και τεχνολογίες
- Ετερογενή δεδομένα και κενά διαλειτουργικότητας

Ως εκ τούτου, η **ηλεκτρονική πλατφόρμα για την προώθηση του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού** στην τουριστική αγορά θα πρέπει με αποτελεσματικότητα να καλύπτει μια ελάχιστη λειτουργικότητα περιλαμβάνοντας τα εξής χαρακτηριστικά:

- Βελτιστοποίηση προβολής τουριστικών θεμάτων δια μέσου όλων των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας (Διαδίκτυο, κινητά Smartphones, PADS ...)
- Να καθιστά τις επιλογές ορατές (αποτελεσματικό marketing), σχετικές με τις προτιμήσεις του επισκέπτη (εξατομικευμένη προσφορά) και εύκολες στην υλοποίησή τους
- Εμπλουτισμός της ταξιδιωτικής εμπειρίας του καταναλωτή (ευρεία ποικιλία επιλογών)
- Παραμονή σε σύνδεση με τον πελάτη/ταξιδιώτη από τη φάση του σχεδιασμού του ταξιδιού έως και μετά την επιστροφή

### 2.1.2. Παρατηρητήριο Θρησκευτικού Τουρισμού

Στο πλαίσιο της Πράξης Re-Cult προβλέπεται και η δημιουργία του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού, το οποίο θα αποτελεί ένα σύστημα πληροφοριών, που θα μπορεί να υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων προορισμών σε όλες τις γεωγραφικές και διοικητικές κλίμακες, αναφορικά με τις ροές του θρησκευτικού τουρισμού στην Ελλάδα και την Κύπρο.

Στόχος του παραδοτέου της παρούσας πρότασης, είναι η μελέτη και ο σχεδιασμός ενός συστήματος για την συλλογή, ταξινόμηση και επεξεργασία ποσοτικών ροών και στατιστικών στοιχείων, για την υποστήριξη στην λήψη αποφάσεων και υλοποίηση πολιτικών προκειμένου να υποστηριχθεί η αειφορία τουριστικών προορισμών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού χαρακτήρα, ώστε να καταστούν περισσότερο βιώσιμοι σε τρεις κομβικές διαστάσεις: οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική, ώστε να συνάδει με τις κατευθύνσεις του World Tourism Organization, International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO).

Λόγω των προβλημάτων που δημιούργησε η πανδημία λόγω του κορονοϊού, και τις καθυστερήσεις που προέκυψαν στην διαδικασία, η υλοποίηση της Μελέτης για την έκδοση 1.0, βασίστηκε στον Στρατηγικό Σχεδιασμό για την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του Θρησκευτικού Τουρισμού στη Κύπρο (Παραδοτέο 3.1.1), ο οποίος έχει καταρτιστεί από το Υφυπουργείο Τουρισμού Κύπρου.

Η Έκδοση 2.0 περιλαμβάνει τον ενοποιημένο Στρατηγικό Χάρτη για τον ενιαίο Στρατηγικό Σχεδιασμό Ελλάδας & Κύπρου καθώς και τα αντίστοιχα KPIs, ως αποτέλεσμα της Διαβούλευσης και συμφωνίας μεταξύ των εταιρών του έργου.

Με βάση τον ενιαίο Στρατηγικό Σχεδιασμό για την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του Θρησκευτικού Τουρισμού στη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας και Κύπρου (Παραδοτέο 3.5.1), ο οποίος έχει καταρτιστεί από τον ΣΤΕΚ, σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Τουρισμού της Κύπρου αλλά και το Υπουργείο Τουρισμού της Ελλάδας και τους άλλους εταίρους, προχωρήσαμε στην μελέτη αντιστοίχισης των Στρατηγικών Στόχων – Ενεργειών της Στρατηγικής της Κύπρου με Στρατηγικούς Άξονες – Μέτρα της Στρατηγικής της Ελλάδας και αποτύπωσης ως ακολούθως :

- **3 Στρατηγικές Κατευθύνσεις (Strategic Themes)**
  - 1) Αειφόρος Ανάπτυξη
  - 2) Ανάδειξη Θρησκευτικής - Πολιτιστικής Κληρονομιάς
  - 3) Σεβασμός σε Τοπικές Αξίες - Θρησκευτικούς Χώρους – Περιβάλλον



ΚΑΙ :

• **5 Στρατηγικοί Άξονες Προτεραιότητας**

1. Προϊόντα, υπηρεσίες και ποιότητα Θρησκευτικού Τουρισμού
2. Προώθηση – Προβολή – Ταυτότητα Θρησκευτικού Τουρισμού
3. Θεσμικές Παρεμβάσεις
4. Δικτύωση
5. Εκπαίδευση

Ως ακολούθως :

	ΑΞΙΟΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗΣ - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ	ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ - ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ - ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<b>ΑΞΙΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 1:</b> <b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ &amp; ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ -</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΥ</b> <b>ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ</b>	Χαρτοφυλάκιο προϊόντος Θρησκευτικού Τουρισμού		
	Διαχείριση προϊόντος & εμπειρίας επισκεπτών		
	★ Ανάπτυξη, βελτίωση υποδομών θρησκευτικού τουρισμού	★ Προστασία και ανάδειξη θρησκευτικών μνημείων	
	🔻 Βελτίωση Προσβασιμότητας Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	🔻 Αύξηση της Γνώσης Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	🔻 Δραστηριότητες Διαχείρισης Κινδύνων & Προφύλαξη των Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων
	🔻 Αύξηση Αριθμού Επισκεπτών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	🔻 Ανάπτυξη Θεματικών Τουριστικών Διαδρομών	🔻 Διαχείριση - Μείωση Λειτουργικών Κινδύνων
	🔻 Αύξηση Καταγραφής Αριθμού Θετικών Τουριστικών Εμπειριών στην Πλατφόρμα / Social Media	🔻 Προστασία και ανάδειξη θρησκευτικών μνημείων / εθίμων – πρακτικών	🔻 Προστασία και ανάδειξη του περιβάλλοντος
	🔻 Μείωση Αριθμού Παραπόνων Επισκεπτών		
	🔻 Βαθμός Ικανοποίησης Επισκέπτη Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού		
	🔻 Αύξηση Μέσου Τιμολογίου ανά επισκέπτη		
	🔻 Επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου		
🔻 Βελτίωση της Διασυνδεσιμότητας της Κύπρου (Αεροπορικά / Ακτοπλοϊκά)			
<b>ΑΞΙΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 2:</b> <b>ΠΡΟΩΘΗΣΗ - ΠΡΟΒΟΛΗ -</b> <b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΥ</b> <b>ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ</b>	Μάρκετινγκ - προβολή θρησκευτικού τουρισμού		
	★ Πληροφόρηση Επισκεπτών		★ Πληροφόρηση Επισκεπτών
	★ Branding Θρησκευτικού Τουρισμού		
	★ Καμπάνια γενικής ενημέρωσης		
	🔻 Ανάπτυξη Προωθητικών Ενεργειών Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	🔻 Βελτίωση της Γνώσης των Επισκεπτών σε θέματα Τοπικών Αξιών / Εθίμων / Κινδύνων κ.α.	
	🔻 Τμηματοποίηση – Στόχευση Πελατειακών Ομάδων	🔻 Αύξηση του αριθμού Θεματικών Τουριστικών Εκδρομών σε Θρησκευτικά – Πολιτιστικά Μνημεία	
	🔻 Αύξηση Αριθμού Επισκεπτών στην Πλατφόρμα Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	🔻 Ανάπτυξη Επισκεψιμότητας σε Θρησκευτικά – Πολιτιστικά Μνημεία	
	🔻 Επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου		
	🔻 Αύξηση Αριθμού Επισκεπτών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού		

	ΑΕΚΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗΣ - ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ	ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ - ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ - ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<b>ΑΞΙΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 3: ΘΕΣΜΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Επενδυτικά κίνητρα ανάπτυξης θρησκευτικού τουρισμού</li> <li>★ Ενίσχυση θεσμικής ικανότητας στον τομέα του θρησκευτικού τουρισμού</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Επενδυτικά κίνητρα ανάπτυξης θρησκευτικού τουρισμού</li> <li>★ Ενίσχυση θεσμικής ικανότητας στον τομέα του θρησκευτικού τουρισμού</li> <li>Ⓢ Διασφάλιση επίτευξης των στόχων για τον Θρησκευτικό - Πολιτιστικό Τουρισμό</li> </ul>
<b>ΑΞΙΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4: ΔΙΚΤΥΩΣΗ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Συνεργασίες σε εθνικό επίπεδο</li> <li>★ Συνεργασίες σε διεθνές επίπεδο</li> <li>Ⓢ Δημιουργία Συνεργειών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Συμμετοχή σε Ερευνητικές - μελετητικές δραστηριότητες</li> <li>Ⓢ Ανάπτυξη - Προώθηση Κοινωνικών Προγραμμάτων Προβολής με γεγονοτικές χώρες</li> </ul>	
<b>ΑΞΙΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 5: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Πιστοποιημένη εκπαίδευση στο θρησκευτικό τουρισμό</li> <li>★ Ανθρώπινο δυναμικό</li> <li>Ⓢ Βελτίωση της Εκπαίδευσης, Ανάπτυξη Γνώσεων σε θέματα διαχείρισης του επισκέπτη</li> <li>Ⓢ Διαχείριση της Γνώσης &amp; Πληροφόρηση για Λήψη Αποφάσεων</li> <li>Ⓢ Εκπαίδευση - Καθοδήγηση Επιχειρήσεων Τουρισμού για θέματα Θρησκευτικού - Πολιτιστικού Τουρισμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Βελτίωση της Γνώσης των Εκπροσώπων της Εκκλησίας σε θέματα Ιστορικής αποτύπωσης προστασίας των μνημείων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Βελτίωση της Γνώσης σε θέματα Σεβασμού σε Τοπικές Αξίες και σε θέματα Περιβάλλοντος</li> </ul>

Ο νέος Στρατηγικός Χάρτης του Ενοποιημένου Σχεδίου Δράσης, εμπλουτίστηκε στην συνέχεια με τα απαιτούμενα ΚΡΙs για όλες τις ενέργειες / δράσεις του Επιχειρησιακού Σχεδίου, το οποίο έχει καταρτιστεί από τον ΣΤΕΚ, σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Τουρισμού της Κύπρου αλλά και το Υπουργείο Τουρισμού της Ελλάδας και τους άλλους εταίρους.

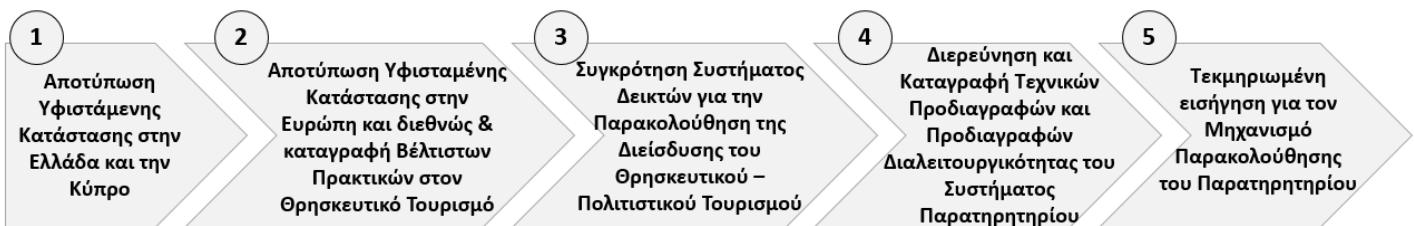
## 3. Μελέτη Ανάπτυξης Παρατηρητηρίου Τουρισμού

### 3.1. Περιγραφή Μεθοδολογίας

Στόχος του παραδοτέου, είναι η μελέτη και ο σχεδιασμός ενός συστήματος για την συλλογή, ταξινόμηση και επεξεργασία ποσοτικών ροών και στατιστικών στοιχείων, για την υποστήριξη στην λήψη αποφάσεων και υλοποίηση πολιτικών προκειμένου να υποστηριχθεί η αειφορία τουριστικών προορισμών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού χαρακτήρα, ώστε να καταστούν περισσότερο βιώσιμοι σε τρεις κομβικές διαστάσεις: οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική.

Η υλοποίηση της Μελέτης, βασίζεται στον Στρατηγικό Σχεδιασμό για την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του Θρησκευτικού Τουρισμού στη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας και Κύπρου (Παραδοτέο 3.1.1), ο οποίος έχει καταρτιστεί από το Υφυπουργείο Τουρισμού της Κύπρου, σε συνεργασία με τον ΣΤΕΚ και την Ιερά Αρχιεπισκοπή Κύπρου.

Ο Σύμβουλος Τουρισμού διεξάγει τη Μελέτη Ανάπτυξης Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού περιλαμβανομένου του σχεδιασμού του μηχανισμού παρακολούθησής του, μέσα από τις παρακάτω δραστηριότητες (Διάγραμμα 1) :



#### 1. Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης στην Ελλάδα και την Κύπρο

- Καταγραφή θεσμικών φορέων που σχετίζονται με τη χάραξη και την υλοποίηση της τουριστικής πολιτικής για τον θρησκευτικό - πολιτιστικό τουρισμό για την Κύπρο και την Ελλάδα (Παράρτημα Ι).
- Συγκέντρωση κειμένων στρατηγικής και σχετικών μελετών από τον Ελλαδικό Χώρο (Ελλάδα και Κύπρο)
- Καταγραφή των έργων και εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί σχετικά με την παρακολούθηση ποσοτικών και ποιοτικών μεγεθών στον τομέα του τουρισμού. Σχετική αναφορά σε μελέτες τους INSETE στην Ελλάδα.

#### 2. Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης στην Ευρώπη και διεθνώς και καταγραφή Βέλτιστων Πρακτικών στον Θρησκευτικό Τουρισμό.

- Συγκέντρωση στρατηγικών κειμένων για τον τομέα του Θρησκευτικού τουρισμού, από την Ευρώπη και διεθνώς.
- Καταγραφή βέλτιστων πρακτικών σε θέματα παρακολούθησης Στατιστικών στοιχείων και λήψης αποφάσεων, περιλαμβανομένης και της πιλοτικής προσπάθειας του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (UNWTO), με το πρόγραμμα GOST (Global Observatories for Sustainable Tourism).

- c. Καταγραφή περιπτώσεων λειτουργίας Παρατηρητηρίων Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού σε άλλες χώρες.

### **3. Συγκρότηση Συστήματος Δεικτών για την Παρακολούθηση της Διείσδυσης του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού.**

Χρησιμοποιήσαμε την μεθοδολογία Balanced Scorecard για την αξιοποίηση του συνολικού επιχειρησιακού μοντέλου του Παραδοτέου 3.1.1. και του Παραδοτέου 3.2.1 μέσα από ένα Ενιαίο Επιχειρησιακό Σχέδιο και τον καθορισμό Κρίσιμων Δεικτών Απόδοσης και Μετρικών για την Παρακολούθηση της Διείσδυσης του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού, ανά περίοδο για περιόδους που θα καθορισθούν. Η μεθοδολογία που ακολουθείται περιλαμβάνει :

- α. Συλλογή και καταγραφή όλων των δεικτών παρακολούθησης και των τρόπων μέτρησής τους, για κάθε στρατηγικό στόχο.
- β. Διαμόρφωση συνεκτικού πλαισίου παρακολούθησης δεικτών.
- γ. Καθορισμός περιβάλλοντος χρήστη για το Σύστημα παρακολούθησης και διαχείρισης δεικτών και Δημιουργίας Αναφορών

### **4. Διερεύνηση και Καταγραφή Τεχνικών Προδιαγραφών και Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας του Συστήματος Παρατηρητηρίου** για την διασύνδεση με την Ψηφιακή Πλατφόρμα και άλλες πηγές πληροφόρησης.

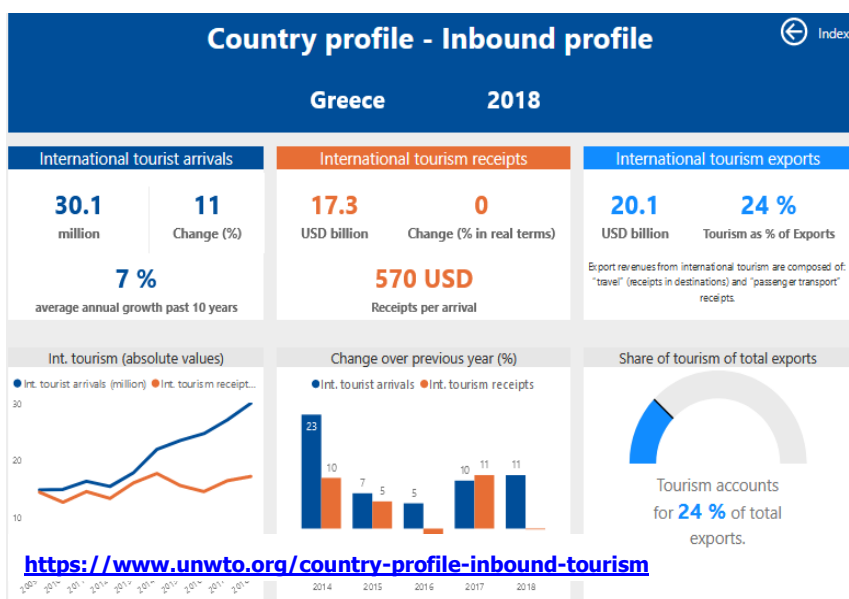
### **5. Εισήγηση για τον Μηχανισμό Παρακολούθησης του Παρατηρητηρίου**

Ο Σύμβουλος με βάση την συγκέντρωση όλου του συναφούς υλικού από την Κύπρο, την Ελλάδα και το εξωτερικό σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Τουρισμού της Κύπρου, το Υπουργείο Τουρισμού της Ελλάδας, τον ΣΤΕΚ και τους άλλους εταίρους δεδομένου, ότι το Παρατηρητήριο θα αποτελεί μέρος του Μνημονίου Συνεργασίας που θα συνυπογράψουν οι εταίροι του έργου, θα προχωρήσει στην προετοιμασία του εισηγητικού σημειώματος με βάση τον Στρατηγικό Σχεδιασμό και τις Προδιαγραφές του Παρατηρητηρίου.

## 4. Αποτύπωση Υφιστάμενης Κατάστασης

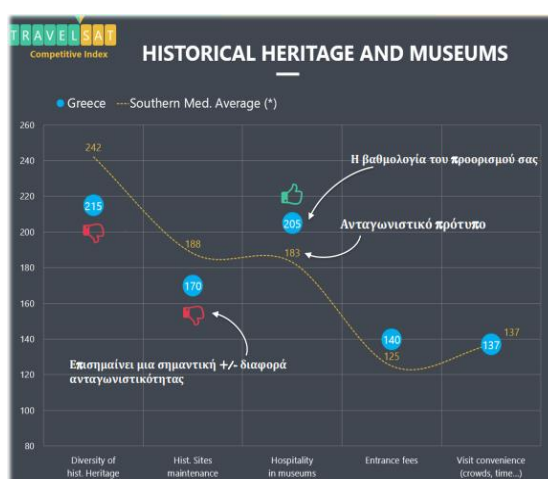
### 4.1. Μεγέθη Ελληνικής Αγοράς Θρησκευτικού & Πολιτιστικού Τουρισμού, ως προορισμός.

Τα στοιχεία για τον τουρισμό τόσο στην Ελλάδα όσο και γενικά βασίστηκαν σε οργανισμούς και φορείς, που μελετάνε την τουριστική κίνηση και τα μεγέθη που σχετίζονται με αυτήν. Η πλειοψηφία του θρησκευτικού τουρισμού στην Ελλάδα προέρχεται από το εσωτερικό, ενώ τα τελευταία χρόνια αυξάνονται οι επισκέπτες από τις χώρες του εξωτερικού, κυρίως από τις ορθόδοξες χώρες της Ανατολικής Ευρώπης. Από ηλικιακής πλευράς υπερτερούν σε ποσοστά οι σχετικά μεγάλες ηλικίες.



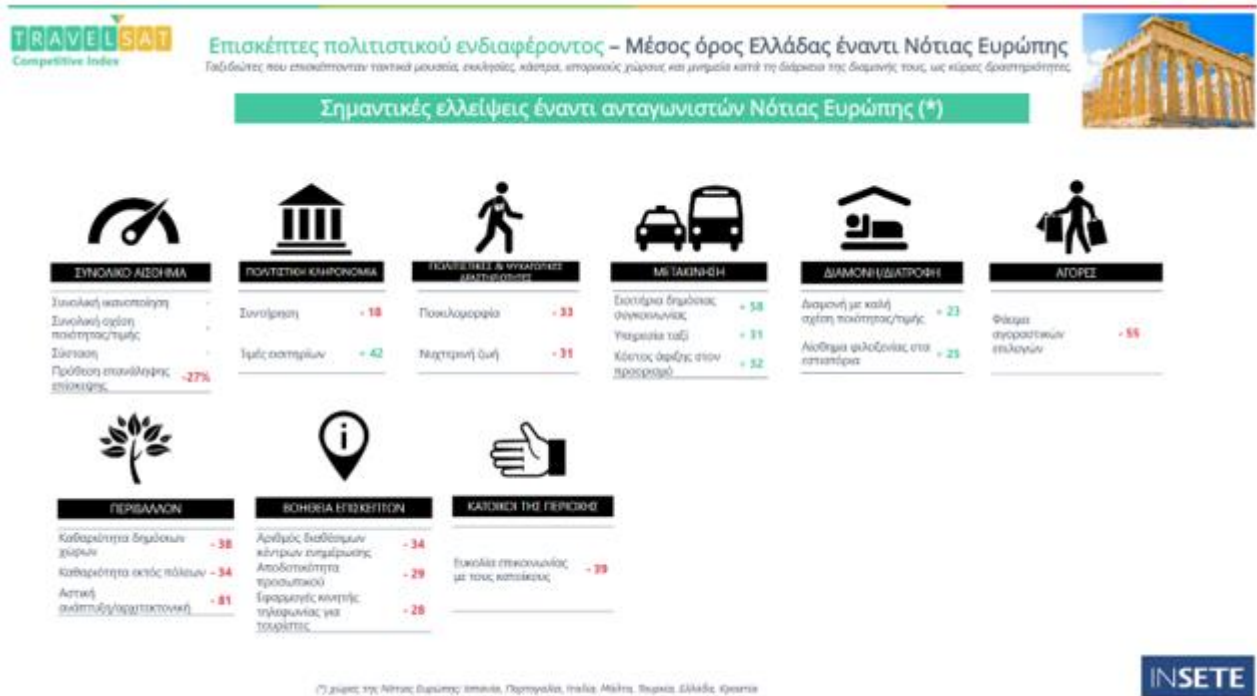
Το γράφημα είναι από τον παγκόσμιο οργανισμό τουρισμού (UNWTO) και δείχνει τα εισερχόμενα στοιχεία – στατιστικά για την Ελλάδα. Παρατηρείται αρκετά μεγάλη αύξηση στον εισερχόμενο τουρισμό τα τελευταία χρόνια, αλλά όχι τόσο μεγάλη στα εισερχόμενα έσοδα από αυτούς. Η Ελλάδα διαθέτει Παρατηρητήριο Τουρισμού στο Αιγαίο, αναγνωρισμένο από τον UNWTO, το οποίο καταγράφει και παρακολουθεί τα στοιχεία τουρισμού κυρίως για τα νησιά του Αιγαίου.

Σύμφωνα με έρευνες του INSETE, η συνολική βοήθεια προς τους επισκέπτες κατά την διάρκεια της διαμονής τους στην Ελλάδα, σε θέματα πληροφόρησης (φυσική ή ψηφιακή) υστερεί σε σχέση με τους ανταγωνιστές της. Αυτή η αδυναμία ενδέχεται να περιορίσει τους επισκέπτες, οι οποίοι επιθυμούν να εξερευνήσουν τον τόπο ή τον πολιτισμό. Αντιθέτως οι τιμές των εισητηρίων εισόδου και η φιλοξενία στους πολιτισμικούς χώρους υπερσιχθεί έναντι των άλλων



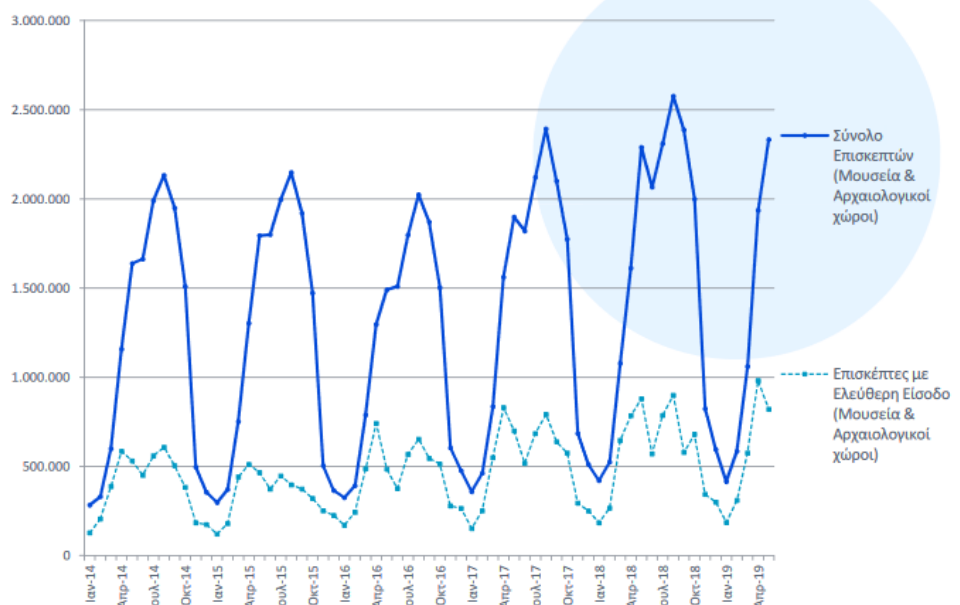
[https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/2019\\_TRAVELSAT\\_Greece\\_2018-Summary.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/2019_TRAVELSAT_Greece_2018-Summary.pdf)

Συγκεντρωτικά στοιχεία για την εμπειρία των επισκεπτών στην Ελλάδα, δείχνουν ότι θετική εμπειρία εντοπίζεται στους τομείς της φιλοξενίας και της μετακίνησης.



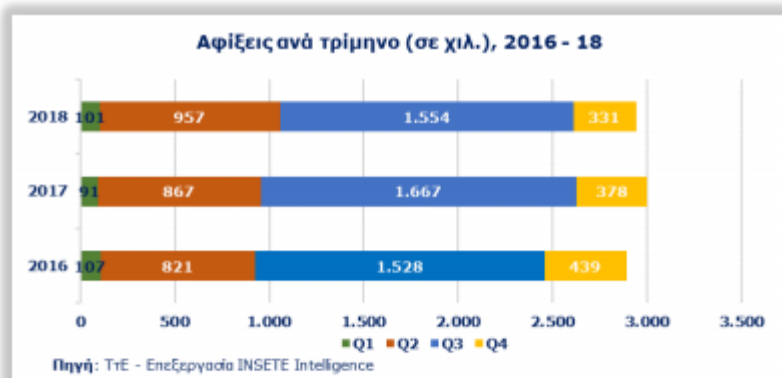
Όσον αφορά στους πολιτιστικούς πόρους, η Ελλάδα βαθμολογείται θετικά στο κλασσικό προϊόν (ιστορικά μνημεία, αξιοθέατα, κλπ.), ωστόσο καταγράφεται η αναγκαιότητα για ανάπτυξη μιας ευρύτερης ποικιλομορφίας (σε επίπεδο προϊόντος, όχι πόρων) -πχ. Βυζαντινός, νεότερος και σύγχρονος ελληνικός πολιτισμός – αλλά και αναβάθμιση της παρουσίασης των πολιτιστικών πόρων με περισσότερο ενδιαφέροντες τρόπους για τον επισκέπτη (storytelling) πέρα από τη βασική τεκμηρίωση που προσφέρεται. Αρνητική είναι και η εικόνα για άλλους παράγοντες που είναι εξίσου σημαντικοί για τους τουρίστες με ενδιαφέρον στον πολιτισμό, όπως είναι η κατάσταση και η καθαριότητα εντός και εκτός των αρχαιολογικών χώρων, η εικόνα των πόλεων, αλλά και το φάσμα αγοραστικών επιλογών (shopping), οι επιλογές για ψυχαγωγικές δραστηριότητες κλπ. Ο Αντίστοιχα φαίνεται ότι η χώρα μειονεκτεί σημαντικά στην παροχή επαρκούς πληροφόρησης τόσο μέσω των κέντρων πληροφόρησης (info-centers) όσο και της ποιότητας των διαθέσιμων εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας (mobile apps).

**Κίνηση Μουσείων και Αρχαιολογικών Χώρων (1/2014-5/2019)**



#### 4.1.1. Μεγέθη Αγοράς Ηνωμένου Βασιλείου για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως προέλευση

Οι Βρετανοί θεωρούν τις διακοπές ταυτόχρονα πολυτέλεια και ανάγκη, με αποτέλεσμα να ταξιδεύουν ανεξάρτητα από την οικονομική τους κατάσταση, αν και η τελευταία καθορίζει τον αριθμό των ταξιδιών ανά έτος και τη διάρκεια τους.



**Σύνολο Αφίξεων 2018** 30.122.781  
**από Ηνωμένο Βασίλειο** 2.942.763  
**% επί του συνόλου** 9,8%

**Τop-3 προορισμοί το 2018** Ιόνια Νησιά, Νότιο Αιγαίο, Κρήτη

Πηγή: ΤΤΕ - Επεξεργασία INSETTE Intelligence



**Σύνολο Διανυκτερεύσεων 2018** 227.011.972  
**από Ηνωμένο Βασίλειο** 25.716.014  
**% επί του συνόλου** 11,3%

Πηγή: ΤΤΕ - Επεξεργασία INSETTE Intelligence

Εισερχόμενος τουρισμός από το Ηνωμένο Βασίλειο

<https://insette.gr/wp-content/uploads/2020/02/X-Ray-2019.pdf>

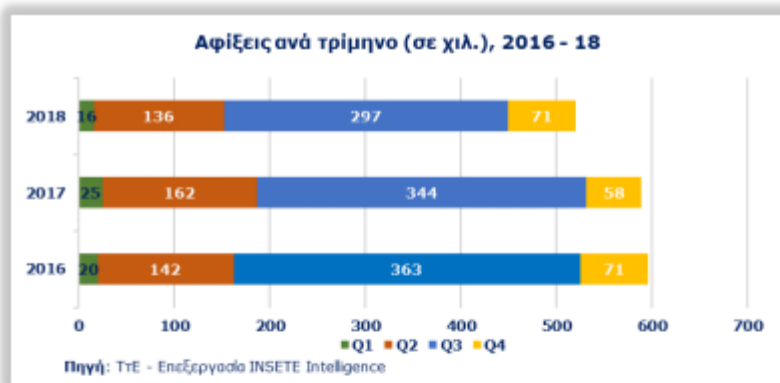
Ο κύριος λόγος για τον οποίο ταξιδεύουν οι Βρετανοί είναι να απολαύσουν τον Ήλιο και τη Θάλασσα, ο οποίος όμως συχνά συμπληρώνεται από άλλες δραστηριότητες ή εμπειρίες, όπως επίσκεψη σε πολιτιστικά και θρησκευτικά μνημεία.

Σύμφωνα με στοιχεία του UNWTO 2017, η Ελλάδα αποτελεί τον 6ο πιο δημοφιλή προορισμό για εξερχόμενα ταξίδια από το Ην. Βασίλειο με δημοφιλέστους προορισμούς στην Ελλάδα σύμφωνα με την ΤΤΕ 2018 να είναι: τα Ιόνια Νησιά, το Νότιο Αιγαίο και η Κρήτη.

Οι αφίξεις από το Ην. Βασίλειο εμφανίζουν έντονη εποχικότητα, κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες.

#### 4.1.2. Μεγέθη Αγοράς Ρωσίας για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως προέλευση

Η Ρωσία βιώνει τις επιπτώσεις από την οικονομική κρίση που προκλήθηκε από την πτώση στις τιμές του πετρελαίου, τις διενέξεις με την Ουκρανία, την υποτίμηση του Ρουβλίου καθώς και την επιβολή κυρώσεων από την Δύση.



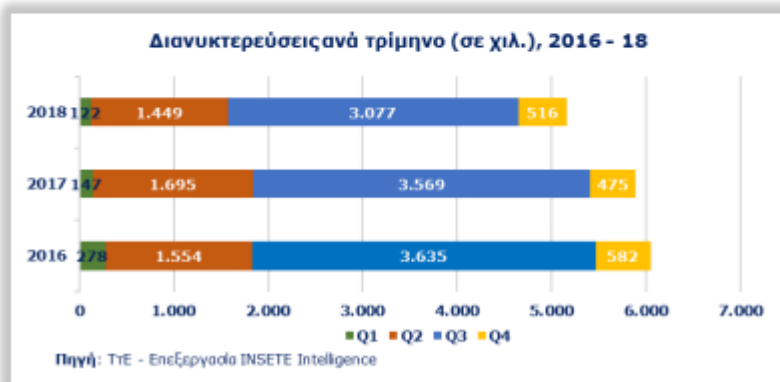
**Σύνολο Αφίξεων 2018** 30.122.781

**από Ρωσία** 520.182

**% επί του συνόλου** 1,7%

**Τop-3 προορισμοί το 2018** Νότιο Αιγαίο, Κεντρική Μακεδονία, Κρήτη

Πηγή: ΤτΕ - Επεξεργασία INSETE Intelligence



**Σύνολο Διανυκτερεύσεων 2018** 227.011.972

**από Ρωσία** 5.164.369

**% επί του συνόλου** 2,3%

Πηγή: ΤτΕ - Επεξεργασία INSETE Intelligence

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα ο αριθμός των Tour Operators που προσφέρουν ταξίδια στο εξωτερικό να μειωθούν σε λιγότερο από το 1/3. Παρόλα αυτά, σύμφωνα με Στατιστική Υπηρεσία της Ρωσίας (Rosstat), το 2018 καταγράφηκε αύξηση στον αριθμό των εξερχόμενων ταξιδιών.

Ο εισερχόμενος τουρισμός από την Ρωσία παρουσίασε πτώση τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα, λόγω της παραπάνω κατάστασης.

Οι αφίξεις από την Ρωσία εμφανίζουν έντονη εποχικότητα κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες.

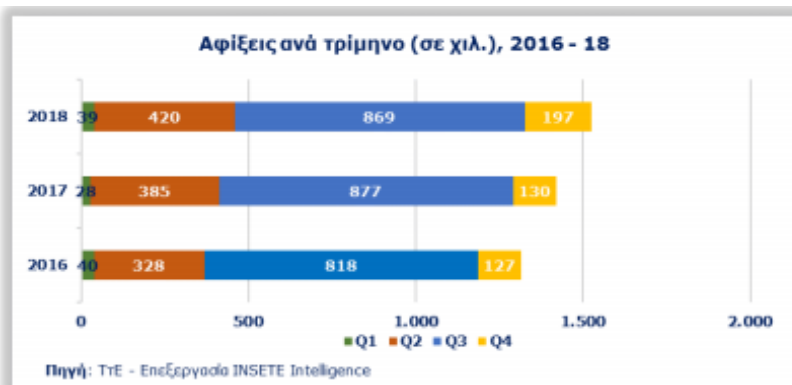
Σύμφωνα με στοιχεία του UNWTO 2017, η Ελλάδα αποτελεί τον 11ο πιο δημοφιλή προορισμό για εξερχόμενα ταξίδια από την Ρωσία ενώ οι δημοφιλέστεροι προορισμοί στην Ελλάδα σύμφωνα με την ΤτΕ 2018 είναι: το Νότιο Αιγαίο, η Κεντρική Μακεδονία και η Κρήτη.

**Εισερχόμενος τουρισμός από την Ρωσία**

<https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/X-Ray-2019.pdf>



#### 4.1.3. Μεγέθη Αγοράς Γαλλίας για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως πρόβλεψη



<b>Σύνολο Αφίξεων 2018</b>	30.122.781
<b>από Γαλλία</b>	1.524.001
<b>% επί του συνόλου</b>	5,1%
<b>Top-3 προορισμοί το 2018</b>	Κρήτη, Νότιο Αιγαίο, Αττική
<b>Πηγή:</b>	TTE - Επεξεργασία INSETE Intelligence



<b>Σύνολο Διανυκτερεύσεων 2018</b>	227.011.972
<b>από Γαλλία</b>	13.747.418
<b>% επί του συνόλου</b>	6,1%
<b>Πηγή:</b>	TTE - Επεξεργασία INSETE Intelligence

Εισερχόμενος τουρισμός από την Γαλλία

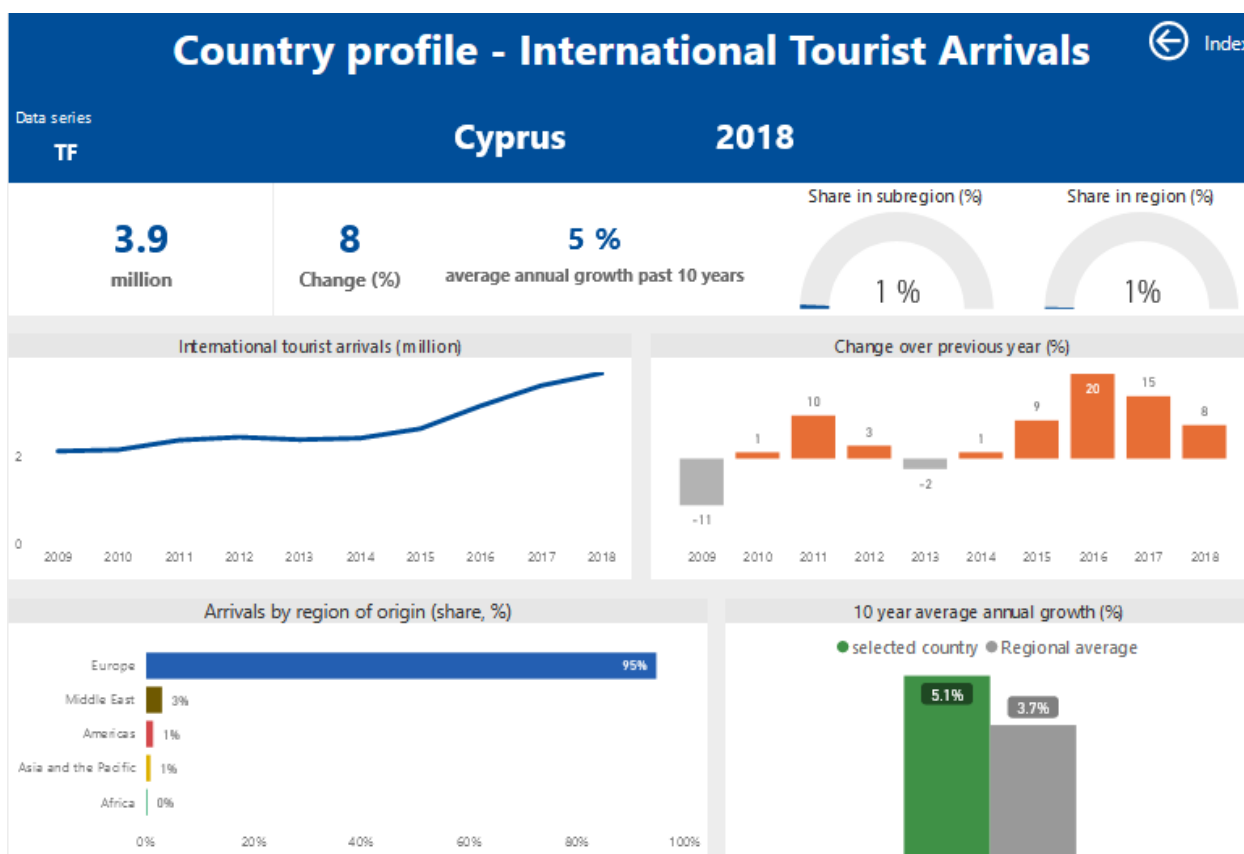
<https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/X-Ray-2019.pdf>

Οι Γάλλοι τουρίστες ταξιδεύουν κυρίως στη χώρα τους. Το ποσοστό των Γάλλων άνω των 15 ετών που έκαναν τουλάχιστον ένα ταξίδι στη χώρα τους το 2017 ανήλθε σε 87,1%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για ταξίδια στο εξωτερικό και στα υπερπόντια γαλλικά εδάφη ανήλθε σε μόλις 12,8%. Ο εισερχόμενος τουρισμός από την Γαλλία τα τελευταία χρόνια παρουσίασε αύξηση, ενώ χαρακτηρίζεται από έντονη εποχικότητα.

Σύμφωνα με στοιχεία του UNWTO 2017, η Ελλάδα αποτελεί τον 8 ο πιο δημοφιλή προορισμό για εξερχόμενα ταξίδια από την Γαλλία, ενώ οι δημοφιλέστεροι προορισμοί στην Ελλάδα σύμφωνα με την TTE2018 είναι: η Κρήτη, το Νότιο Αιγαίο και η Αττική.

## 4.2. Μεγέθη Κυπριακής Αγοράς Θρησκευτικού & Πολιτιστικού Τουρισμού, ως προορισμός

Σύμφωνα με έρευνες από τον Παγκόσμιο οργανισμό Τουρισμού, οι αφίξεις τουριστών στην Κύπρο αυξάνονται συνεχώς τα τελευταία χρόνια, όπως επίσης και τα έσοδα από αυτούς. Η πλειοψηφία των επισκεπτών προέρχονται από χώρες της Ευρώπης με σημαντική θέση να κατέχουν οι Βρετανοί και οι Ρώσοι.



<https://www.unwto.org/unwto-tourism-dashboard>

Παρακολουθώντας τις επιδόσεις της τουριστικής δραστηριότητας στην Κύπρο, γίνεται εμφανές το πρόβλημα της εποχικότητας με διάφορες εκφάνσεις.

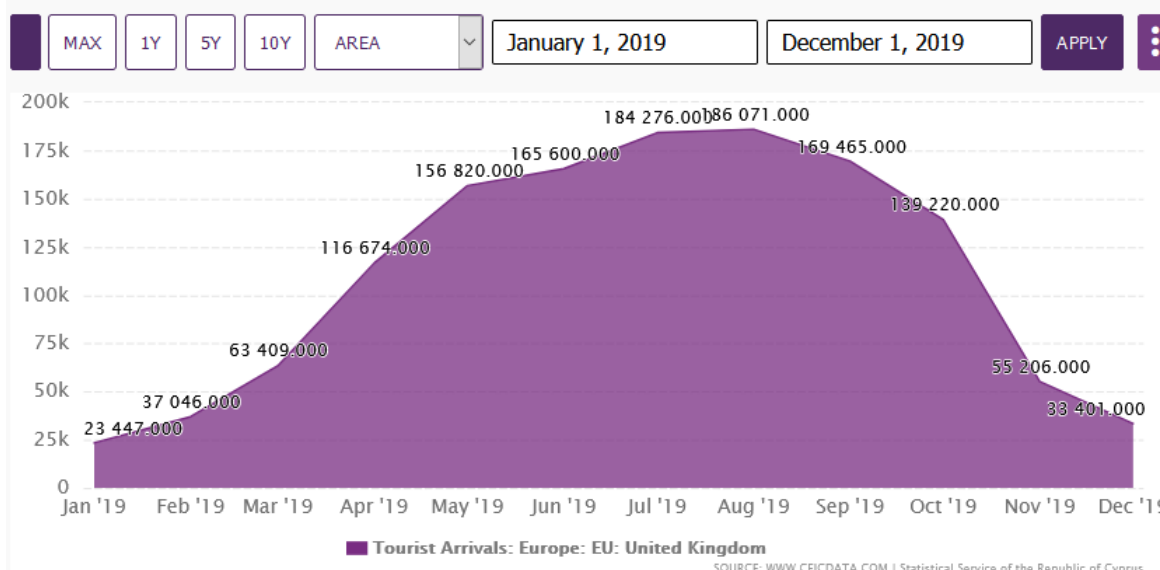
Σημαντικές μορφές εναλλακτικού τουρισμού (θρησκευτικός, ιατρικός, συνεδριακός τουρισμός), αλλά και άλλοι τομείς του κυπριακού προϊόντος (π.χ. ορεινές περιοχές) χρήζουν βελτίωσης ως προς τη δυνατότητα τους να αποτελέσουν κίνητρα επίσκεψης κατά τους χειμερινούς μήνες.

#### 4.2.1. Μεγέθη Αγοράς Ηνωμένου Βασιλείου για τον Θρησκευτικό & Πολιτιστικό Τουρισμό, ως πρόελευση

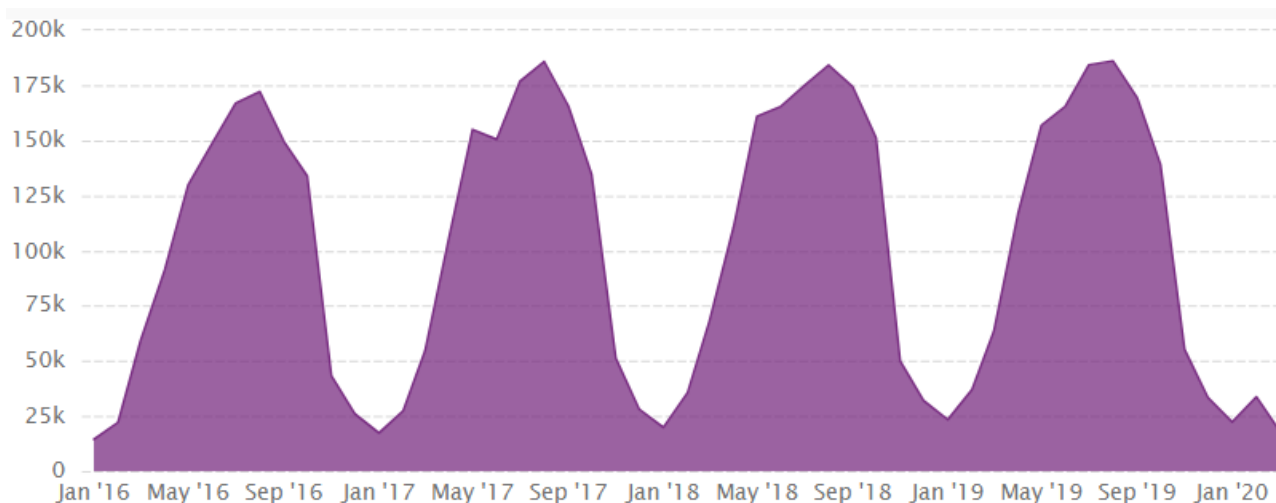
##### What was Cyprus's Tourist Arrivals: Europe: EU: United Kingdom in Dec 2019?

Last	Previous	Min	Max	Unit	Frequency	Range
▼ 33,401.000 Dec 2019	▼ 55,206.000 Nov 2019	12,334.000 Jan 2015	199,578.000 Aug 2005	Person	Monthly	Jan 2002 - Dec 2019 Updated on 17 Jan 2020

##### View Cyprus's Tourist Arrivals: Europe: EU: United Kingdom from Jan 2002 to Dec 2019 in the chart:



Το παραπάνω γράφημα είναι από την ιστοσελίδα "Ceicdata", η οποία συλλέγει δεδομένα και εξάγει στατιστικά για διάφορες μετρικές. Παραπάνω παρατηρούμε ότι ο τουρισμός από την Βρετανία στην Κύπρο παρουσιάζει έντονη εποχικότητα και εμφανίζει μια αύξηση τα τελευταία χρόνια. Οι Βρετανοί τουρίστες αφιερώνουν τις διακοπές τους κυρίως για ξεκούραση και εξερεύνηση των φυσικών τοπίων του προορισμού.



### 4.3. Αποτύπωση Υφισταμένης Κατάστασης στην Ευρώπη και Διεθνώς και καταγραφή Βέλτιστων Πρακτικών στον Θρησκευτικό Τουρισμό και σε τομείς που δημιουργούν συνέργεια σε αυτόν

#### 4.3.1. Μεγέθη Παγκόσμιας Αγοράς Θρησκευτικού & Πολιτιστικού Τουρισμού

Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών παρουσίασαν αύξηση παγκοσμίως κατά 4% μέσα στο 2019, φτάνοντας το 1,5 δισεκατομμύριο, σύμφωνα με δεδομένα από όλο τον κόσμο. Το 2019 ήταν ακόμα ένα έτος ανάπτυξης για τον τουρισμό, αν και με χαμηλότερο ρυθμό συγκριτικά με τα έτη 2017 (+6%) και 2018(+6%). Αυτός ο χαμηλός ρυθμός εντοπίστηκε στις ανεπτυγμένες οικονομίες και κυρίως στην Ευρώπη.

Η αβεβαιότητα που υπήρχε με το Brexit, γεωπολιτικές και εμπορικές αναταράξεις, και η επιβράδυνση στην παγκόσμια οικονομία λειτούργησαν εις βάρος της συνολικής ανάπτυξης. Το 2019 επίσης ήταν το έτος που σηματοδότησε ριζικές αλλαγές με την πτώση της Thomas Cook και ορισμένων χαμηλού-κόστους αεροπορικών εταιριών της Ευρώπης.

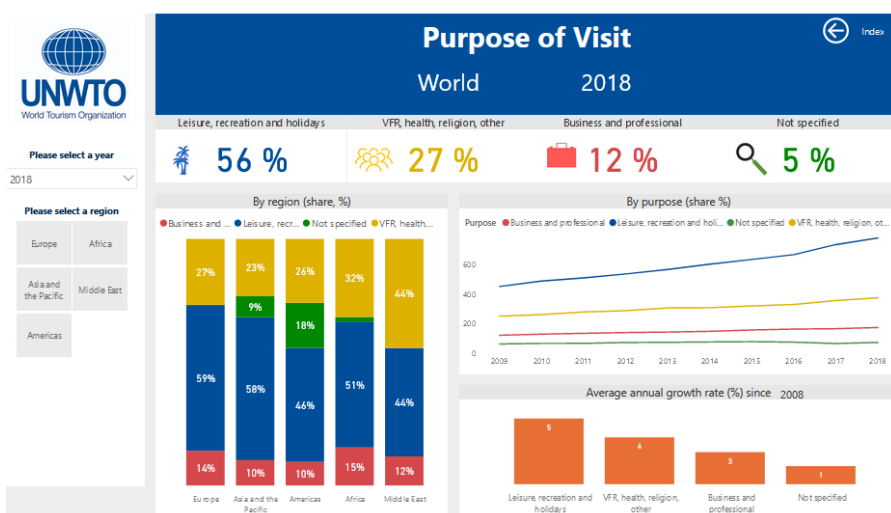
Παρόλο αυτά παρατηρήθηκε αύξηση των τουριστικών αφίξεων συνολικά (+8% Μέση Ανατολή, +5% Ασία και Ειρηνικός, +4% Ευρώπη και Αφρική, +2% ΗΠΑ)

Η Γαλλία παρουσίασε την μεγαλύτερη αύξηση σε διεθνή τουρισμό ανάμεσα στους κορυφαίους 10 προορισμούς, ενώ οι ΗΠΑ κατείχαν την πρώτη θέση στον γενικό τουρισμό.

Σύμφωνα με τα οικονομικά στοιχεία και τις τάσεις που διέπουν τον τουρισμό, ο παγκόσμιος οργανισμός τουρισμού προβλέπει αύξηση της τάξης του 3-4% στις διεθνείς αφίξεις τουριστών το 2020.

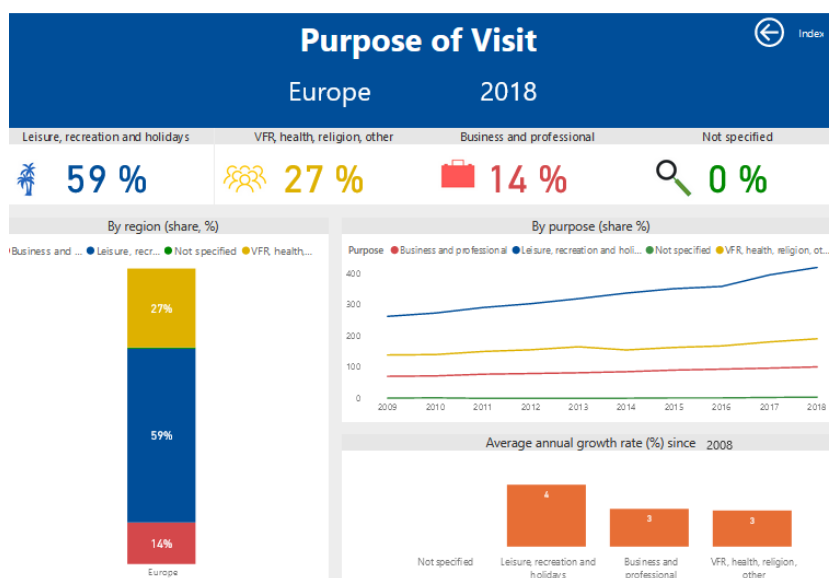
#### 4.3.2. Σκοπός ταξιδιού

Ο σκοπός του ταξιδιού των τουριστών διακρίνεται σε 3 βασικές κατηγορίες, τουρισμός αναψυχής, επίσκεψη για επαγγελματικό λόγο και τουρισμός για επίσκεψη πολιτισμικών και θρησκευτικών μνημείων.



Λόγος τουριστικής επίσκεψης διεθνώς για το έτος 2018

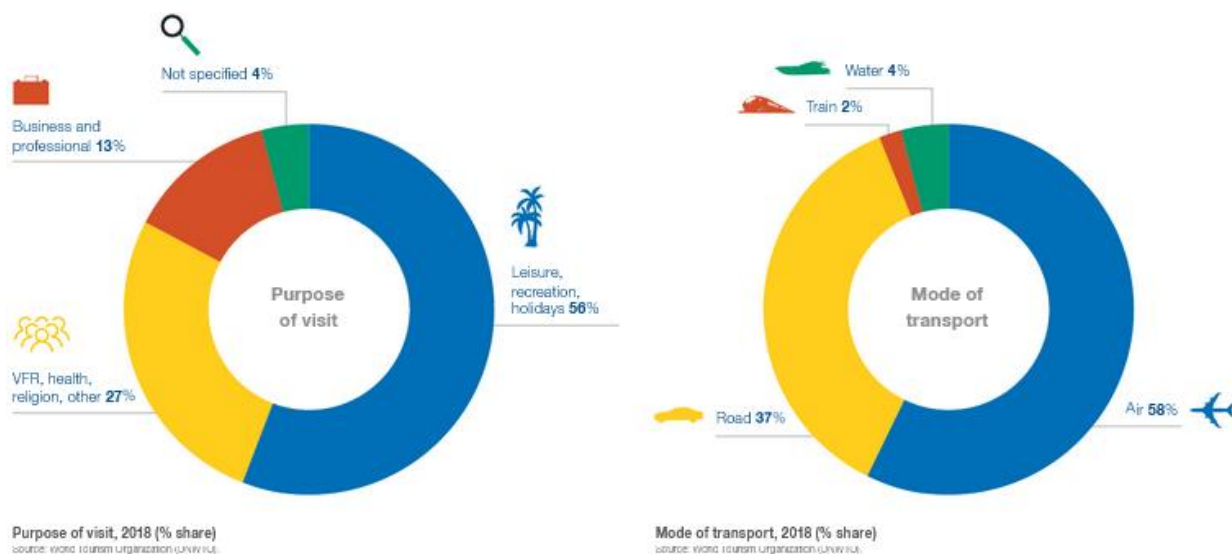
<https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>



**Λόγος τουριστικής επίσκεψης για την Ευρώπη για το έτος 2018**

<https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>

Από τα δύο παραπάνω γραφήματα βγαίνει το συμπέρασμα ότι ο θρησκευτικός-πολιτισμικός τουρισμός είναι η δεύτερη πιο συνηθισμένη μορφή τουρισμού μετά τον τουρισμό αναψυχής. Το ποσοστό του εναλλακτικού τουρισμού είναι στο 27% και φαίνεται να έχει ανοδική πορεία.



**Λόγος τουριστικής επίσκεψης και μέσο μεταφοράς για το έτος 2018**

<https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>

Ιδιαίτερη σημασία έχει το παραπάνω γράφημα, το οποίο δείχνει ότι το 58% των επισκεπτών φτάνει στον προορισμό του αεροπορικώς, ενώ το 37% οδικώς.

## 5. Συγκρότηση Συστήματος Δεικτών για την Παρακολούθηση της Διείσδυσης του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού

Ένα Σύστημα Διαχείρισης με χρήση Κρίσιμων Δεικτών Απόδοσης υποστηρίζει την εφαρμογή του Στρατηγικού Σχεδιασμού του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού στην πράξη, μέσα από την παρακολούθηση των δράσεων που έχουν αποφασιστεί και την επίτευξη των Στρατηγικών Στόχων που έχουν τεθεί, στο παραδοτέο 3.1.1., ως ακολούθως :

### 5.1. Το μοντέλο Θρησκευτικού Τουρισμού στη διασυνοριακή νησιωτική περιοχή Ελλάδας και Κύπρου

Το Μοντέλο Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού που έχει ετοιμαστεί, εστιάζει την κύρια προσπάθεια στο μέρος της ζήτησης (ανάγκη ταξιδιού από τις χώρες πηγές και προσβασιμότητα) και της προσφοράς (Υπηρεσίες, Μείγμα Προϊόντος), ενώ αυτή η κύρια προσπάθεια υποστηρίζεται από δράσεις στον ευρύτερο τομέα του Θρησκευτικού - Πολιτιστικού τουρισμού καθώς επίσης και στις απαιτούμενες υποδομές.

	Ζήτηση		Προσφορά
<b>A. Υπηρεσίες Θρησκευτικού Τουρισμού</b>	<b>Ανάγκη ταξιδιού</b>	<b>Προσβασιμότητα</b>	<b>Υπηρεσίες Θρησκευτικού Τουρισμού - Δημιουργία τουριστικού μείγματος</b>
	Χώρες	Υφιστάμενες προσβάσεις	Εκκλησίες UNESCO
	Υπηρεσίες	Αερομεταφορές	Εξέχουσα Μοναστήρια
	Προφίλ θρησκευτικού ταξιδιώτη	Κρουαζιέρα	Λειτουργίες/ εκδηλώσεις
	Στοιχεία υποκίνησης ταξιδιού	Συνδεσιμότητα	Στρατηγικά σημεία θρησκευτικού ενδιαφέροντος άλλων θρησκειών
			Άλλα σημεία ενδιαφέροντος
<b>B. Ευρύτερος Τομέας Θρησκευτικού Τουρισμού</b>	Κρατική παρέμβαση/ Εκκλησία της Κύπρου		
	Επενδύσεις		
	Προώθηση της Κύπρου		
	Ανάπτυξη ικανοτήτων και κουλτούρας		
<b>Γ. Τεχνική Υποδομή</b>	Ασφάλεια		
	Ποιότητα Υπηρεσιών		
	Υποδομές		

### 5.1.1. Τι είναι ένα Σύστημα Δεικτών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού

Ένα σύστημα διαχείρισης τουριστικών προορισμών, που αποτελείται από:

- Μια εργαλειοθήκη. Ο Μηχανισμός συλλογής δεδομένων και οι διαδικασίες για την διαχείριση, ανάλυση και παροχή της πληροφορίας στους εμπλεκόμενους φορείς.
- Ένα σύνολο βασικών δεικτών (Μετρικές και KPIs) για την υποστήριξη της εφαρμογής της στρατηγικής στην πράξη.
- Ένα πρόσθετο σύνολο προαιρετικών δεικτών, για περαιτέρω ανάλυση από τους φορείς για υποστήριξη στην λήψη αποφάσεων.
- Μια βάση δεδομένων για την καταγραφή και την αποθήκευση δεδομένων δραστηριότητας Θρησκευτικού Τουρισμού.
- Το Σύστημα Πληροφόρησης που βασίζεται σε δείκτες.
- Παρέχει μια πιο έξυπνη προσέγγιση σε θέματα προγραμματισμού για τον τουρισμό.

Άλλα συστήματα Διαχείρισης Δεικτών σε θέματα Τουρισμού :

- Virtual Tourism Observatory (European Commission)
- European Tourism Indicator System (ETIS)
- Το International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO), το οποίο αναφερόταν και ως the Global Observatories on Sustainable Tourism (GOST), στο οποίο συμμετέχει και το The Aegean Islands Sustainable Tourism Observatory, το οποίο φιλοξενείται από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

### 5.1.2. Τι είναι ένας Προορισμός Θρησκευτικού – Πολιτιστικού ενδιαφέροντος

Για τους σκοπούς του Παρατηρητηρίου Τουρισμού, ένας προορισμός μπορεί να οριστεί ως εξής:

- Μια γεωγραφική περιοχή που είναι σήμερα δυνητικά ελκυστική για τους επισκέπτες / τουρίστες Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού.
- Ένας τόπος ή χώρος που αναγνωρίζεται και μπορεί εύκολα να οριστεί ως επισκέψιμος από τον Θρησκευτικό Ταξιδιώτη και διαθέτει μια σειρά από εγκαταστάσεις και προϊόντα για τουριστικούς σκοπούς.
- Ένας τόπος ή περιοχή που προωθείται ως προορισμός Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού.
- Τόπος ή περιοχή όπου είναι δυνατή η μέτρηση της προσφοράς και της ζήτησης για Υπηρεσίες Θρησκευτικού Τουρισμού και γενικότερα διαχείρισης των προσδοκιών των επισκεπτών.
- Ένας τόπος ή χώρος όπου η διαδικασία διαχείρισης των επισκεπτών περιλαμβάνει ενδιαφερόμενους φορείς του δημόσιου τομέα, του ιδιωτικού τομέα και της Εκκλησίας.

### 5.1.3. Ο σκοπός για την εγκατάσταση του Συστήματος Δεικτών

Γενικά :

- Δημιουργεί όραμα και κατευθυντήριες γραμμές για την βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη.
- Δημιουργεί ένα πλαίσιο για τη συγκριτική αξιολόγηση, τις επικοινωνίες και την καταγραφή των καλών πρακτικών.

**Οικονομικά :**

- Προσδιορίζει την εξοικονόμηση πόρων και τη χρηματο - οικονομική διαχείριση.
- Παρέχει δεδομένα για την υποστήριξη και την ανάπτυξη στόχων προορισμού
- Προστατεύει τον θρησκευτικό προορισμό ως τουριστικό αξιοθέατο αλλά και τόπο λατρείας.
- Αναπτύσσει ευκαιρίες χρηματοδότησης – Διάσωσης Θρησκευτικών – πολιτιστικών μνημείων
- Ενισχύει το branding, το μάρκετινγκ και τις επικοινωνίες.

**Κοινωνικά :**

- Βελτιώνει την ποιότητα ζωής για τους ντόπιους
- Βελτιώνει τις σχέσεις μεταξύ κατοίκων και τουριστών

**Περιβαλλοντικά**

- Διατηρεί την οικολογική ισορροπία και ακεραιότητα των προορισμών.
- Τονίζει την αξία και τη διατήρηση των θρησκευτικών και πολιτιστικών θησαυρών.



## **5.2. Πίνακας Δεικτών (KPIs) για τον Θρησκευτικό Τουρισμό με βάση τον Στρατηγικό Σχεδιασμό Ελλάδας & Κύπρου.**

Στρατηγική Κατεύθυνση /Άξονας			Στρατηγικός Στόχος	ΚΡΙ/Δείκτης	Σκοπός/ Περιγραφή	Μέθοδος μέτρησης	Συχνότητα
1			Αειφόρος Ανάπτυξη				
1	1	Άξονας Προτεραιότητας 1: Προϊόντα & Υπηρεσίες – Ποιότητα Θρησκευτικού Τουρισμού					
1	1	1	Ανάπτυξη, βελτίωση υποδομών θρησκευτικού τουρισμού	<ol style="list-style-type: none"> <li>% Υλοποίησης του συμφωνημένου προγράμματος βελτίωσης των υποδομών</li> <li>Βαθμός ικανοποίησης του επισκέπτη σε ότι αφορά τις υποδομές</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Βαθμός υλοποίησης υποδομών σύμφωνα με το Πρόγραμμα Βελτίωσης Υποδομών</li> <li>Βαθμός ικανοποίησης του επισκέπτη σε ότι αφορά τις υποδομές στο χώρο θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Εκτίμηση Φορέα Υλοποίησης προγράμματος</li> <li>Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Κάθε τρίμηνο</li> <li>Κάθε χρόνο</li> </ol>
1	1	2	Αύξηση Αριθμού Επισκεπτών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	Αριθμός επισκεπτών Θρησκευτικού Τουρισμού ανά χώρα προέλευσης ανά πύλη εισόδου	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει από το σύνολο των επισκεπτών τους επισκέπτες θρησκευτικού τουρισμού και τη χώρα προέλευσης τους	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου	Κάθε μήνα
1	1	3	Αύξηση Καταγραφής Αριθμού Θετικών Τουριστικών Εμπειριών στην Πλατφόρμα / Social Media	% αύξησης των θετικών τουριστικών εμπειριών στην Πλατφόρμα	Σκοπός του δείκτη είναι να αξιολογήσει τον βαθμό μετάδοσης των θετικών μηνυμάτων των επισκεπτών από την τουριστική τους εμπειρία όπως αυτή εκφράζεται μέσα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και μέσα από την πλατφόρμα θρησκευτικού - πολιτιστικού τουρισμού.	Καταγραφή των θετικών μηνυμάτων στη Πλατφόρμα Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με συγκεκριμένα εργαλεία από το διαχειριστή της πλατφόρμας	Κάθε μήνα
1	1	4	Αύξηση Μέσου Τιμολογίου ανά επισκέπτη	Μέση Κατά Κεφαλήν Δαπάνη (ΜΚΔ) του επισκέπτη θρησκευτικού τουρισμού	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει την κατά κεφαλή δαπάνη του επισκέπτη για σκοπούς σύγκρισης με άλλες μορφές τουρισμού αλλά και με τον γενικό μέσο όρο των επισκεπτών στον προορισμό	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου	Κάθε μήνα
1	1	5	Βαθμός Ικανοποίησης Επισκέπτη Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	Γενικός δείκτης ικανοποίησης θρησκευτικού - πολιτιστικού τουρισμού	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει το βαθμό ικανοποίησης του επισκέπτη θρησκευτικού - πολιτιστικού	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους	Γενικός δείκτης ικανοποίησης θρησκευτικού -

					τουρισμού σε ένα αριθμό ποιοτικών κριτηρίων τα οποία περιλαμβάνουν την θρησκευτική εμπειρία, την εξυπηρέτηση, την υποδομή, την προσβασιμότητα, την ενημέρωση κλπ. Ο δείκτης θα αφορά τη μέση τιμή της ικανοποίησης από όλες τις παραμέτρους.	θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος	πολιτιστικού τουρισμού Κάθε Μήνα
1	1	6	Βελτίωση Προσβασιμότητας Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Βαθμός ικανοποίησης (% βελτίωσης) ικανοποίησης προσβασιμότητας</li> <li>2. Αριθμός δράσεων Κράτους – Εκκλησίας για βελτίωση της προσβασιμότητας.</li> <li>3. % υλοποίησης του προγράμματος βελτίωσης προσβασιμότητας</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Βαθμός ικανοποίησης του επισκέπτη θρησκευτικού - πολιτιστικού τουρισμού σε ότι αφορά την προσβασιμότητα στο χώρο θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος</li> <li>2. Μέτρηση Αρ. Δράσεων</li> <li>3. % υλοποίησης του προγράμματος</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος</li> <li>2. Εκτίμηση Φορέα Υλοποίησης προγράμματος</li> <li>3. Εκτίμηση Φορέα Υλοποίησης προγράμματος</li> </ol>	Κάθε χρόνο
1	1	7	Βελτίωση της Διασυνδεσιμότητας της Κύπρου (Αεροπορικά / Ακτοπλοϊκά)	% αύξησης των πτήσεων με τις αγορές στόχος	Μέτρηση με βάση Στοιχεία του Υπ. μεταφορών	Εκτίμηση Φορέα Υλοποίησης προγράμματος	Κάθε χρόνο
1	1	8	Διαχείριση προϊόντος & εμπειρίας επισκεπτών	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Αρ, ερευνών</li> <li>2. % ικανοποίησης θρησκευτικών τουριστών</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Μέτρηση με βάση Στοιχεία Ερευνών</li> <li>2. Βάση Δείκτη 1.1.5</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Εκτίμηση Φορέα Υλοποίησης προγράμματος</li> <li>2. Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Κάθε χρόνο</li> <li>2. Κάθε Μήνα</li> </ol>

1	1	9	Επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου	% Αύξησης των αφίξεων κατά τις περιόδους Q1 και Q4	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει τη μείωση της εποχικότητας δηλαδή την αύξηση των αφίξεων μεταξύ Οκτωβρίου και Μαρτίου	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου	Κάθε μήνα
1	1	10	Μείωση Αριθμού Παραπόνων Επισκεπτών	1. % μείωσης των αρνητικών αναφορών στην Πλατφόρμα. 2. % μείωσης των αρνητικών αναφορών από τα ερωτηματολόγια	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει τον βαθμό ικανοποίησης των επισκεπτών μέσα από την καταγραφή των παραπόνων.	Καταγραφή των παραπόνων στη Πλατφόρμα Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού και μέσα από τα ερωτηματολόγια στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος αλλά και μέσα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Κάθε χρόνο
1	1	11	Χαρτοφυλάκιο προϊόντος Θρησκευτικού Τουρισμού	1. Δείκτης επίπτωσης: % βελτίωσης της Θρησκευτικής εμπειρίας (μέσα από την Πλατφόρμα ή τα ερωτηματολόγια παρατηρητηρίου) 2. Δείκτες αποτελέσματος: 2.1. Αριθμός θρησκευτικών μνημείων που έχουν αξιολογηθεί και ενταχθεί ανα περιφέρεια 2.2. Αριθμός προϊόντων που έχουν αναπτυχθεί (Κρουαζιέρες, σχολικές εκδρομές)	1. Εκτίμηση του Δείκτη επίπτωσης στην Βελτίωση της Θρησκευτικής εμπειρίας 2. Δείκτες αποτελέσματος: 2.1. Βαθμός Βελτίωσης των θρησκευτικών μνημείων ανα περιφέρεια 2.2. Βελτίωση του προσφερόμενου προϊόντος (Κρουαζιέρες, σχολικές εκδρομές) 2.3. Αριθμός εμπλουτισμένων πακέτων θρησκευτικού τουρισμού που έχουν αναπτυχθεί	1. Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος 2. Εκτίμηση Φορέα Υλοποίησης	Κάθε χρόνο

				2.3. Αριθμός εμπλουτισμένων πακέτων θρησκευτικού τουρισμού που έχουν αναπτυχθεί 2.4. Αριθμός θρησκευτικών τελετών που έχουν μεταφραστεί σε άλλες γλώσσες.	2.4. Αριθμός θρησκευτικών τελετών που έχουν μεταφραστεί σε άλλες γλώσσες.		
1	2	Άξονας Προτεραιότητας 2: Προώθηση – Προβολή – Ταυτότητα Θρησκευτικού Τουρισμού					
1	2	1	Branding Θρησκευτικού Τουρισμού	Κατάρτιση σχεδίου Brand και εκπόνηση brand management manual	Στόχος είναι η Κατάρτιση σχεδίου Brand και εκπόνηση brand management manual	Υπεύθυνος Φορέας	Μία φορά
1	2	2	Ανάπτυξη Προωθητικών Ενεργειών Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Δείκτης επίπτωσης: % βελτίωσης της επισκεψιμότητας στην Πλατφόρμα θρησκευτικού τουρισμού.</li> <li>2. Δείκτες αποτελέσματος <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> </ol> </li> <li>2.1. Αριθμός συμμετοχών σε διεθνής εκθέσεις ανά έτος</li> <li>2.2. Αριθμός στοχευμένων FAM, που οργανώθηκαν ανα έτος</li> <li>2.3. Αριθμός καινοτόμων πακέτων που έχουν δημιουργηθεί</li> <li>2.4. Αριθμός προωθητικών ενεργειών σε συγκεκριμένους Οργανωτές Ταξιδιών στις χώρες στόχος</li> <li>2.5. Κατάρτιση σχεδίου Brand</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Βελτίωσης της επισκεψιμότητας στην Πλατφόρμα θρησκευτικού τουρισμού.</li> <li>2. Δείκτες αποτελέσματος: <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Αύξηση Αριθμού συμμετοχών σε διεθνής εκθέσεις ανά έτος</li> <li>2.2. Αύξηση Αριθμού στοχευμένων FAM, που οργανώθηκαν ανα έτος</li> <li>2.3. Αριθμός καινοτόμων πακέτων που έχουν δημιουργηθεί</li> <li>2.4. Αριθμός προωθητικών ενεργειών σε συγκεκριμένους Οργανωτές Ταξιδιών στις χώρες στόχος</li> <li>2.5. Κατάρτιση σχεδίου Brand</li> <li>2.6. Ετοιμασία στρατηγικής και σχεδίου προώθησης προς τις χώρες στόχος και στους</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Μέτρηση από την πλατφόρμα</li> <li>2. Δείκτες αποτελέσματος: Υφυπουργείο Τουρισμού</li> </ol>	Κάθε χρόνο

				2.6. Ετοιμασία στρατηγικής και σχεδίου προώθησης προς τις χώρες στόχος και στους τουρίστες που ήδη βρίσκονται στον προορισμό.	τουρίστες που ήδη βρίσκονται στον προορισμό.		
1	2	3	Αύξηση Αριθμού Επισκεπτών Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	Βλέπε 1.1.2			
1	2	4	Αύξηση Αριθμού Επισκεπτών στην Πλατφόρμα Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	1. % υλοποίησης του προγράμματος ανάπτυξης πολυγλωσσικού περιεχομένου % αύξησης της επισκεψιμότητας στην Πλατφόρμα	Βελτίωσης της επισκεψιμότητας στην Πλατφόρμα θρησκευτικού τουρισμού.	Θα μετρηθεί από τον διαχειριστή της πλατφόρμας με τη χρήση συγκεκριμένου εργαλείου	Κάθε μήνα
1	2	5	Επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου	Βλέπε 1.1.9			
1	2	6	Καμπάνια γενικής ενημέρωσης	1. % υλοποίησης των συμφωνημένων δράσεων του σχεδίου προώθησης 2. Ανάπτυξη οδηγού θρησκευτικού τουρισμού	1. Στόχος είναι η Υλοποίηση του σχεδίου και η καλύτερη πληροφόρηση	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο
1	2	7	Μάρκετινγκ – προβολή θρησκευτικού τουρισμού	1. % υλοποίησης των συμφωνημένων δράσεων του σχεδίου προβολής 2. % υλοποίησης των ψηφιακών εργαλείων προώθησης	Στόχος είναι η Υλοποίηση του σχεδίου και η καλύτερη πληροφόρηση	1. Υπεύθυνος Φορέας 2. Μέτρηση των περιπτώσεων προώθησης	Κάθε μήνα
1	2	8	Πληροφόρηση Επισκεπτών	1. Δείκτης επίπτωσης: % βελτίωσης της ικανοποίησης των επισκεπτών σχετικά με την πληροφόρηση, 2. Δείκτες αποτελεσμάτων	Βελτίωση Πληροφόρησης Επισκεπτών	1. Έρευνα Πεδίου 2. Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε Τρίμηνο

				2.1. Αριθμός κέντρων πληροφόρησης που έχουν αναπτυχθεί 2.2. Αριθμός ψηφιακών διαδραστικών εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί 2.3. Ανάπτυξη μύθου και κώδικα συμπεριφοράς			
1	2	9	Τμηματοποίηση – Στόχευση Πελατειακών Ομάδων	1. Ανάλυση δεδομένων και Δημιουργία πελατειακών ομάδων % υλοποίησης του προγράμματος προβολής	Στόχος είναι η Στόχευση σε Τμήματα της Αγοράς που θα επιλέγονται με βάση τα δεδομένα	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο
1	3	Άξονας Προτεραιότητας 3: Θεσμικές Παρεμβάσεις					
1	3	1	Ενίσχυση θεσμικής ικανότητας στον τομέα του θρησκευτικού τουρισμού	% υλοποίησης του προγράμματος ενίσχυσης της θεσμικής ικανότητας	Στόχος είναι η Υλοποίηση του σχεδίου για καλύτερη διαχείριση του Θρησκευτικού Τουρισμού	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο
1	3	2	Επενδυτικά κίνητρα ανάπτυξης θρησκευτικού τουρισμού	Βλέπε 1.3.1			
1	4	Άξονας Προτεραιότητας 4: Δικτύωση					
1	4	1	Δημιουργία Συνεργειών	Δημιουργία cluster θρησκευτικού προορισμού	Βελτίωση της συνεργασίας και διαλειτουργικότητας	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο
1	4	2	Συνεργασίες σε διεθνές επίπεδο	Αριθμός κοινών τουριστικών πακέτων θρησκευτικού τουρισμού που αναπτύχθηκαν	Βελτίωση της συνεργασίας και διαλειτουργικότητας με γειτονικές χώρες	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο
1	4	3	Συνεργασίες σε εθνικό επίπεδο	Αριθμός πακέτων προσφορών θρησκευτικού τουρισμού που αναπτύχθηκαν από Τρ. Ιδρύματα.	Βελτίωση της συνεργασίας και διαλειτουργικότητας των φορέων που συνδέονται με τον τουρισμό	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο
1	5	Άξονας Προτεραιότητας 5: Εκπαίδευση					

1	5	1	Ανθρώπινο δυναμικό	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Δείκτης επίπτωσης: % βελτίωσης της ικανοποίησης των επισκεπτών σχετικά με την θρησκευτική εμπειρία</li> <li>2. Δείκτες αποτελεσμάτων               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Αριθμός πιστοποιημένων επαγγελματιών θρησκευτικού τουρισμού</li> <li>2.2. Αριθμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων επιμόρφωσης σε επίπεδο μητροπόλεων</li> <li>2.3. Αριθμός προγραμμάτων κατάρτισης ξεναγών</li> <li>2.4. % υλοποίησης συμβουλευτικής επιχειρηματιών θρησκευτικού τουρισμού</li> <li>2.5. % αξιοποίησης του θεσμού “Σχολείο Τουρισμού On Tour”</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Βελτίωση της ικανοποίησης των τουριστών</li> <li>2. Δείκτες αποτελεσμάτων:               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Μετρήσεις εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων για βελτίωση εξυπηρέτησης τουριστών</li> </ol> </li> </ol>	Υπουργείο Τουρισμού / Υφυπουργείο Τουρισμού	Κάθε χρόνο
1	5	2	Βελτίωση της Εκπαίδευσης, Αναπτυξη Γνώσεων σε θέματα διαχείρισης του επισκέπτη	Βαθμός ικανοποίησης τουριστικής εμπειρίας μέσα από τη ξενάγηση ή τη γνώση του σημείου ενδιαφέροντος από τους εντεταλμένους λειτουργούς	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει το βαθμό ικανοποίησης του επισκέπτη θρησκευτικού - πολιτιστικού τουρισμού σε ότι αφορά την ποιότητα της ξενάγησης και τη γνώση των λειτουργών που είναι εντεταλμένοι να παρέχουν την πληροφόρηση στο χώρο θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος	Κάθε χρόνο



1	5	3	Διαχείριση της Γνώσης & Πληροφόρηση για Λήψη Αποφάσεων	1, Υλοποίηση Παρατηρητηρίου	Σκοπός του δείκτη είναι η βελτίωση της πληροφόρησης για λήψη αποφάσεων με βάση τα δεδομένα	Υπεύθυνος Φορέας	Κάθε χρόνο (επιβεβαίωση λειτουργίας)
1	5	4	Εκπαίδευση – Καθοδήγηση Επιχειρήσεων Τουρισμού για θέματα Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	1. Αριθμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε επιχ. Τουρισμού 2. Αριθμός επιχειρήσεων που έχουν συμμετάσχει σε Εκπαίδευση – Καθοδήγηση σε θέματα Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού	1. Βελτίωση της ικανοποίησης των τουριστών 2. Δείκτες αποτελεσμάτων: Μετρήσεις εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων για βελτίωση εξυπηρέτησης τουριστών	Υπουργείο Τουρισμού / Υφυπουργείο Τουρισμού	Κάθε χρόνο
1	5	5	Πιστοποιημένη εκπαίδευση στο θρησκευτικό τουρισμό	Αριθμός εξειδικευμένων προγραμμάτων που διεξήχθησαν	1. Βελτίωση της ικανοποίησης των τουριστών 2. Δείκτες αποτελεσμάτων: Μετρήσεις εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων για βελτίωση εξυπηρέτησης τουριστών	Υπουργείο Τουρισμού / Υφυπουργείο Τουρισμού	Κάθε χρόνο
2			Ανάδειξη Θρησκευτικής - Πολιτιστικής Κληρονομιάς				
2	1		Άξονας Προτεραιότητας 1: Προϊόντα & Υπηρεσίες – Ποιότητα Θρησκευτικού Τουρισμού				
2	1	1	Ανάπτυξη Θεματικών Τουριστικών Διαδρομών	1. Δείκτης επίπτωσης: % βελτίωσης της επισκεψιμότητας 2. Δείκτης αποτελέσματος: Αριθμός διαδρομών που έχουν αναπτυχθεί	Σκοπός του δείκτη είναι η βελτίωση της επισκεψιμότητας σε σημεία θρησκευτικού ενδιαφέροντος	1. Ερωτηματολόγιο έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος 2. Φορείς Διοργάνωσης Εκδρομών	Κάθε χρόνο
2	1	2	Αύξηση της Γνώσης Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	Βλέπε 1.5.2			
2	1	3	Διαχείριση προϊόντος & εμπειρίας επισκεπτών	1. Σύσταση Συντονιστικού οργάνου	Σκοπός η Βελτίωση Διαχείρισης Θρησκευτικού Τουρισμού	Ποιοτικοί Δείκτες που ελέγχουν την υλοποίηση της Δράσης	Μια φορά

				2. Ανάπτυξη Προσκυνηματικού Οδηγού			
2	1	4	Προστασία και ανάδειξη θρησκευτικών μνημείων	% υλοποίησης του προγράμματος προστασίας και ανάδειξης θρησκευτικών μνημείων	Σκοπός είναι η υποστήριξη για την Ανάπτυξη Υποδομών Ψηφιοποίηση Θρησκευτικών Μνημείων & Κειμηλίων	Ποιοτικοί Δείκτες που ελέγχουν την υλοποίηση της Δράσης. Παροχή Πληροφόρησης από την ΙΑΚ / ΕΕ	Κάθε χρόνο
2	1	5	Προστασία και ανάδειξη θρησκευτικών εθίμων – πρακτικών	Βλέπε 2.1.4			
2	1	6	Χαρτοφυλάκιο προϊόντος Θρησκευτικού Τουρισμού	1. Δείκτης επίπτωσης: % βελτίωσης της ικανοποίησης των επισκεπτών σχετικά με την θρησκευτική εμπειρία	Σκοπός του δείκτη είναι η βελτίωση της ικανοποίησης των επισκεπτών σχετικά με την θρησκευτική εμπειρία	Ερωτηματολόγιο έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος	Κάθε χρόνο
2	2	Άξονας Προτεραιότητας 2: Προώθηση – Προβολή – Ταυτότητα Θρησκευτικού Τουρισμού					
2	2	1	Ανάπτυξη Επισκεψιμότητας σε Θρησκευτικά – Πολιτιστικά Μνημεία	Μέτρηση Επισκεψιμότητας μέσω ερωτηματολογίου	Σκοπός που δείκτη είναι να καθοριστεί ο αριθμός των επισκεπτών σε Θρησκευτικά – Πολιτιστικά Μνημεία	Ερωτηματολόγιο έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος	Κάθε χρόνο
2	2	2	Αύξηση του αριθμού Θεματικών Τουριστικών Εκδρομών σε Θρησκευτικά – Πολιτιστικά Μνημεία	Αριθμός προσφερόμενων θεματικών τουριστικών εκδρομών σε θρησκευτικά - πολιτιστικά μνημεία	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει τον αριθμό των προσφερόμενων εκδρομών.	Αριθμός δηλωμένων εκδρομών στα αρχεία του Υπουργείου / Υφυπουργείου Τουρισμού και στα μέσα ενημέρωσης ή μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Κάθε χρόνο
2	2	3	Βελτίωση της Γνώσης των Επισκεπτών σε θέματα Τοπικών Αξιών / Εθίμων / Κινδύνων κ.α.	Δείκτης Θετικών απαντήσεων ως μέτρηση της γνώσης από τους επισκέπτες σε σημεία Θρησκευτικού Τουρισμού	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει τον αντίκτυπο των ενεργειών ενημέρωσης / ανάπτυξης γνώσης στους επισκέπτες.	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου, σε επιλεγμένα ξενοδοχεία και έξω από χώρους θρησκευτικού - πολιτιστικού ενδιαφέροντος	Κάθε χρόνο

2	2	4	Μάρκετινγκ – Προβολή θρησκευτικού τουρισμού	Βλέπε 1.2.2			
2	2	5	Πληροφόρηση Επισκεπτών	1. Αρ. Θρησκευτικών Μνημείων Ψηφιοποιημένα Ανάπτυξη κώδικα συμπεριφοράς θρησκευτικού τουρίστα	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση του προγράμματος θρησκευτικού τουριστικού	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
2	3	Άξονας Προτεραιότητας 3: Θεσμικές Παρεμβάσεις					
2	4	Άξονας Προτεραιότητας 4: Δικτύωση					
2	4	1	Ανάπτυξη – Προώθηση Κοινών Προγραμμάτων Προβολής με γειτονικές χώρες	Αριθμός επισκεπτών Θρησκευτικού Τουρισμού που επισκέπτονται τον Προορισμό μέσα από πακέτα σε συνδιασμό με άλλες γειτονικές χώρες	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει από το σύνολο των επισκεπτών θρησκευτικού τουρισμού πόσοι από αυτούς επισκέπτονται την Κύπρο με τη χρήση συνδιαμένω πακέτων.	Ερωτηματολόγιο στις πύλες εισόδου	Κάθε μήνα
2	4	2	Συμμετοχή σε Ερευνητικές – μελετητικές δραστηριότητες	1. Αριθμός συνεργειών με πανεπιστήμια 2. Αριθμός Ερευνητικών Έργων	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει την συνεργασία με πανεπιστήμια & Ερευνητικά κέντρα καθώς και υλοποίηση ερευνητικών έργων στον χώρο του Θρησκευτικού Τουρισμού	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
2	4	3	Συνεργασίες σε διεθνές επίπεδο	Αριθμός διασυνοριακών, διαπεριφερειακών, διακρατικών προγραμμάτων συνεργασίας	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει την συνεργασία με γειτονικές χώρες, περιφέρειες, πανεπιστήμια & Ερευνητικά κέντρα καθώς και υλοποίηση έργων στον χώρο του Θρησκευτικού Τουρισμού	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
2	4	4	Συνεργασίες σε εθνικό επίπεδο	1. Δημιουργία Δικτύου (cluster) Θρησκευτικού Τουρισμού 2. Αριθμός συνεργειών που έχουν αποφασιστεί	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει την ανάπτυξη συνεργασιών σε εθνικό επίπεδο με περιφέρειες, πανεπιστήμια & Ερευνητικά κέντρα καθώς και υλοποίηση	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο

					έργων στον χώρο του Θρησκευτικού Τουρισμού		
2	5	Άξονας Προτεραιότητας 5: Εκπαίδευση					
2	5	1	Βελτίωση της Γνώσης των Εκπροσώπων της Εκκλησίας σε θέματα Ιστορικής αποτύπωσης προστασίας των μνημείων	Βλέπε 1.5.2			
2	5	2	Πιστοποιημένη εκπαίδευση στο θρησκευτικό τουρισμό	Βλέπε 1.5.5			
3	Σεβασμός σε Τοπικές Αξίες - Θρησκευτικούς Χώρους - Περιβάλλον						
3	1	Άξονας Προτεραιότητας 1: Προϊόντα & Υπηρεσίες – Ποιότητα Θρησκευτικού Τουρισμού					
3	1	1	Δραστηριότητες Διαχείρισης Κινδύνων & Προφύλαξη των Θρησκευτικών – Πολιτιστικών Μνημείων	% εφαρμογής του προγράμματος διαχείρισης κρίσεων	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση του προγράμματος σε θέματα διαχείρισης κινδύνων	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
3	1	2	Διαχείριση προϊόντος & εμπειρίας επισκεπτών	% εφαρμογής του προγράμματος διαχείρισης κρίσεων	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση του προγράμματος σε θέματα διαχείρισης κινδύνων	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
3	1	3	Προστασία και ανάδειξη του περιβάλλοντος στην διασυνοριακή περιοχή	Αριθμός Δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος στην διασυνοριακή περιοχή	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση του προγράμματος σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
3	2	Άξονας Προτεραιότητας 2: Προώθηση – Προβολή – Ταυτότητα Θρησκευτικού Τουρισμού					
3	2	1	Βελτίωση της Γνώσης των Επισκεπτών σε θέματα Τοπικών Αξιών / Εθίμων / Κινδύνων κ.α.	Βλέπε 2.2.3			
3	2	2	Πληροφόρηση Επισκεπτών	Βλέπε 2.2.3			
3	3	Άξονας Προτεραιότητας 3: Θεσμικές Παρεμβάσεις					
3	3	1	Διασφάλιση επίτευξης των στόχων για τον Θρησκευτικό – Πολιτιστικό Τουρισμό	% εφαρμογής αποτελεσματικής διαχείρισης	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού &	Κάθε χρόνο

				θρησκευτικού τουριστικού προορισμού	του προγράμματος θρησκευτικού τουριστικού	εκπροσώπους της Εκκλησίας	
3	3	2	Ενίσχυση θεσμικής ικανότητας στον τομέα του θρησκευτικού τουρισμού	% εφαρμογής αποτελεσματικής διαχείρισης θρησκευτικού τουριστικού προορισμού	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση του προγράμματος θρησκευτικού τουριστικού	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
3	3	3	Επενδυτικά κίνητρα ανάπτυξης θρησκευτικού τουρισμού	% υλοποίησης του προγράμματος ανάπτυξης επενδυτικών κινήτρων θρησκευτικού τουρισμού	Στόχος του δείκτη είναι να διασφαλίσει την υλοποίηση του προγράμματος θρησκευτικού τουριστικού	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο
3	4	Άξονας Προτεραιότητας 4: Δικτύωση					
3	5	Άξονας Προτεραιότητας 5: Εκπαίδευση					
3	5	1	Βελτίωση της Γνώσης σε θέματα Σεβασμού σε Τοπικές Αξίες και σε θέματα Περιβάλλοντος	<ol style="list-style-type: none"> <li>Αρ. Σεμιναρίων</li> <li>Αρ. Συμμετοχών</li> </ol>	Σκοπός του δείκτη είναι να μετρήσει το βαθμό ετοιμότητας των φορέων τουρισμού / εκκλησίας / τοπικής κοινωνίας στην διαχείριση / διάχυση της γνώσης σε θέματα Σεβασμού σε Τοπικές Αξίες και σε θέματα Περιβάλλοντος	Ερωτηματολόγιο σε φορείς Τουρισμού & εκπροσώπους της Εκκλησίας	Κάθε χρόνο

## **6. Διερεύνηση και Καταγραφή Τεχνικών Προδιαγραφών και Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας του Συστήματος Παρατηρητηρίου του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού**

### **6.1. Γενικά, Σκοπός και Στόχοι**

#### **6.1.1. Σκοπός και Στόχοι του έργου**

Το παρόν έργο σκοπεύει στη δημιουργία ενός Πληροφοριακού Συστήματος για την συλλογή και την επεξεργασία στοιχείων του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού καθώς και της διαδικτυακής πύλης, μέσω της οποίας θα διατίθεται το σύνολο της πληροφορίας που θα τηρείται στην Πληροφοριακή Βάση του Παρατηρητηρίου και θα υπάρχει η δυνατότητα παροχής εξατομικευμένης και συνδυασμένης πληροφορίας.

Για να είναι λειτουργικά εφικτές αυτές οι υπηρεσίες, απαιτούνται μια σειρά από υπο-συστήματα, υποστηρικτικές ενέργειες και διαδικασίες, έτσι ώστε η πληροφορία να αποκτηθεί, να επεξεργαστεί και να είναι διαθέσιμη έγκαιρα και με τρόπο, που να έχει τόσο την κατάλληλη μορφή, όσο και την απαιτούμενη ακρίβεια. Το έργο του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού, μαζί με τις απαραίτητες υποστηρικτικές και συνοδευτικές ενέργειες, δομείται σε τρία υπο-συστήματα:

- 1. Υποσύστημα Διασύνδεσης, Συλλογής Δεδομένων & Οργάνωσης Πληροφοριακής Βάσης**
- 2. Υποσύστημα Επεξεργασίας στοιχείων & αξιολόγησης με τη χρήση ποσοτικών δεικτών (KPI's)**
- 3. Υποσύστημα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας - Διασύνδεση με Ψηφιακή Πλατφόρμα**

Τα ανωτέρω υπο-συστήματα αποτελούν την απαραίτητη προϋπόθεση, ώστε η παροχή υπηρεσιών από το Παρατηρητήριο προς όλους τους χρήστες (πολίτες, ενδιαφερόμενοι και συνεργαζόμενοι φορείς, ερευνητικά κέντρα, στελέχη, κλπ), να έχει την απαιτούμενη ποιότητα και ακρίβεια. Επιπλέον, μέσα από την αμφίδρομη επικοινωνία που θα επιτευχθεί με τους πολίτες, τους φορείς και τις επιχειρήσεις, θα δημιουργηθεί ένα επιπλέον κανάλι διάχυσης της πληροφορίας, με αμεσότερο και πλέον εξατομικευμένο χαρακτήρα.

Ένας από τους βασικούς σκοπούς του Παρατηρητηρίου είναι η διεξαγωγή ερευνών και η εφαρμογή στατιστικών και οικονομετρικών μεθόδων και μοντέλων για την παρακολούθηση της εξέλιξης του Θρησκευτικού Τουρισμού, το θέσιμο πολιτικών και την λήψη αποφάσεων για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων που έχουν τεθεί για την Αειφόρο Ανάπτυξη, την Ανάδειξη της Θρησκευτικής & Πολιτιστικής Κληρονομιάς αλλά και το Σεβασμό στο περιβάλλον.

Για την πραγματοποίηση και εφαρμογή των παραπάνω είναι απαραίτητος ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη κατάλληλης Πληροφοριακής Βάσης, ικανής να υποστηρίξει την συλλογή, τον καθαρισμό και τον μετασχηματισμό των αξιοποιήσιμων στοιχείων για την μετέπειτα εξαγωγή δεικτών και στατιστικών δεδομένων. Ειδικότερα, στοχεύεται η:

- Συνεχής ενημέρωση των οντοτήτων της βάσης δεδομένων από πρωτογενή και δευτερογενή στοιχεία που θα συλλέγονται και η παρακολούθηση των μεταβολών των στοιχείων.
- Η εμπειριστατωμένη τροποποίηση και ο αποτελεσματικός καθαρισμός των στοιχείων και δεδομένων που θα συλλέγονται.
- Υποστήριξη και διαχείριση του συνόλου των δεικτών και των δεδομένων που απαιτούνται για τους στόχους του Παρατηρητηρίου.
- Έγκυρη άντληση στατιστικών στοιχείων και ποιοτική επεξεργασία / παρουσίαση με σύγχρονες μεθόδους ανάλυσης.
- Συνεπής παραγωγή και άρτια διαχείριση των παραγόμενων αναφορών.
- Ποιοτική εφαρμογή επιχειρησιακών κανόνων για τη βελτίωση της απόδοσης των διαδικασιών του Παρατηρητηρίου αλλά και τη διασφάλιση της τήρησής τους.

Το Παρατηρητήριο Θρησκευτικού Τουρισμού θα συνεργάζεται με φορείς που θα αποτελέσουν τις πηγές πληροφόρησης και άντλησης στοιχείων (Στατιστική Υπηρεσία, Υφυπουργείο Τουρισμού, Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ), Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ) & Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ), Σύνδεσμος Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων Κύπρου (ΑCTA) κλπ), οι οποίοι έχουν και το κύριο ενδιαφέρον πληροφόρησης από το Σύστημα. Στόχος είναι τόσο η άμεση πρόσβαση σε ενημερωμένη και έγκυρη πληροφόρηση όσο η ποιοτική και γρήγορη εξυπηρέτηση των αναγκών και αιτημάτων τους.

Η κάλυψη των εσωτερικών αναγκών οργάνωσης και διάχυσης της πληροφορίας μέσα στο Παρατηρητήριο, με στόχο την πιο λειτουργική (οικονομική διάσταση), μεθοδική (ποιότητα εξυπηρέτησης) και πιο έγκαιρη αντιμετώπιση (χρόνος απόκρισης στα αιτήματα) της λειτουργίας του, αποτελεί ακόμη έναν πολύτιμο και κρίσιμο στόχο.

Συνεπώς μεταξύ άλλων, το Παρατηρητήριο Θρησκευτικού Τουρισμού, σκοπεύει:

- Να δημιουργήσει ένα εύχρηστο και λειτουργικό τρόπο πρόσβασης σε στοιχεία Θρησκευτικού Τουρισμού.
- Να δημιουργήσει ένα κεντρικό σημείο πληροφόρησης και ενημέρωσης για θέματα που σχετίζονται τόσο με το Παρατηρητήριο στο σύνολό του όσο και με τη λειτουργία του (κόμβος πληροφόρησης με πολυπληθείς δείκτες παρακολούθησης του Θρησκευτικού Τουρισμού, ποικίλα στατιστικά στοιχεία, μέτρα και πολιτικές για τον Θρησκευτικό Τουρισμό, κλπ).
- Να δημιουργήσει ένα δυναμικό και εξελισσόμενο εργαλείο αμφίδρομης επικοινωνίας με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (εσωτερικού και εξωτερικού),

περιλαμβανομένων και των επιχειρήσεων του τουριστικού τομέα και της εκκλησίας, δίνοντάς τους ταυτόχρονα τη δυνατότητα να εκθέσουν τις απόψεις τους και να εκφράσουν τον προβληματισμό τους σε διάφορα σημαντικά θέματα.

- Να αποτελέσει τη βάση για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος που θα χρησιμοποιεί «web-based» εφαρμογές και θα καλύπτει τις ανάγκες εξειδικευμένων μελετών τουρισμού και εξωτερικής αμφίδρομης επικοινωνίας του Παρατηρητηρίου.

#### **Ειδικότεροι στόχοι του συνολικού έργου αποτελούν:**

- Η πληροφόρηση περί των στόχων του Παρατηρητηρίου, καθώς και της σημασίας του.
- Η αλληλο-ενημέρωση και χώρος ανταλλαγής απόψεων των φορέων.
- Η διαρκής ενημέρωση για την πορεία του Θρησκευτικού Τουρισμού.

#### **6.1.2. Γενικές Λειτουργικές και Τεχνολογικές Αρχές**

Οι γενικές αρχές, που θα πρέπει να διέπουν την ανάπτυξη του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού, σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο, περιλαμβάνουν:

1. Συστήματα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), τα οποία θα κάνουν χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν:
  - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και υποσυστημάτων.
  - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων, τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
  - Την επεκτασιμότητα των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών, χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
2. Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.
3. Αρχιτεκτονική N-tier, για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα.
4. Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών, υποσυστημάτων και λύσεων, σε ένα ενιαίο περιβάλλον, στο οποίο θα:
  - Επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή ομοιομορφία στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους.
  - Επιλεγούν κοινοί και φιλικόι τρόποι παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.

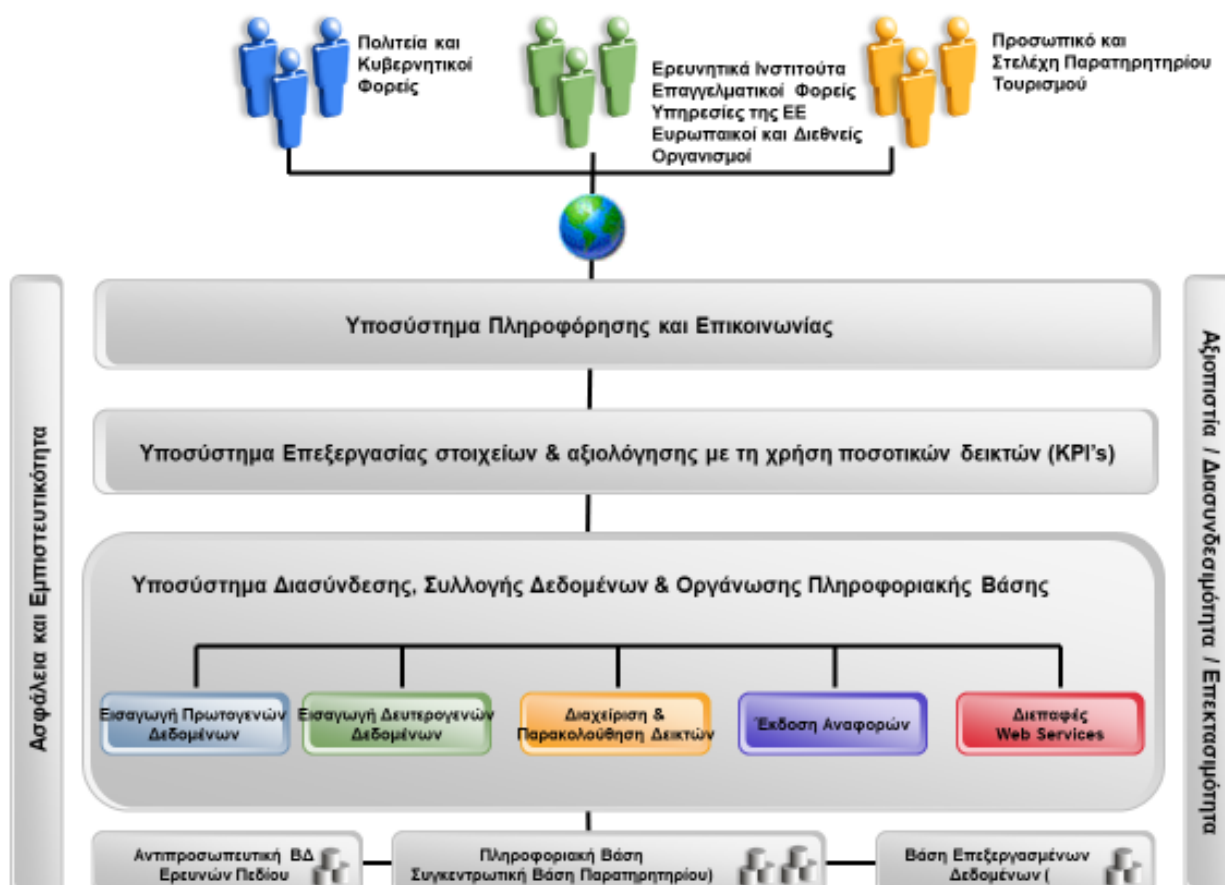


- Διασφαλίζεται η επεκτασιμότητα των εφαρμογών και των υποσυστημάτων που θα εγκατασταθούν.
5. Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στο χρήστη, την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και την δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Συνεπώς, θα πρέπει να διασφαλίζονται:
- Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών.
  - Ανοικτά, τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων.
  - Τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας.
  - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.
  - Ανοικτό περιβάλλον ως προς την τεχνολογία της βάσης δεδομένων.
6. Χρήση σουίτας εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών, η οποία θα είναι συμβατή με την επιλεγθείσα βάση δεδομένων.
7. Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας του χρήστη (GUI), για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών.
8. Ενσωμάτωση στα υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (online help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.
9. Ικανοποίηση των παρακάτω απαιτήσεων, σε σχέση με τις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν:
- Πληρότητα των στοιχείων που αποθηκεύονται.
  - Ακεραιότητα και ασφάλεια των δεδομένων των εφαρμογών.
  - Σύνταξη εγχειριδίων λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).
  - Τεκμηρίωση μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των εφαρμογών.
10. Ελεγχόμενη και διαβαθμισμένη πρόσβαση στα υποσυστήματα και στις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν από το προσωπικό του Παρατηρητηρίου και τους εξωτερικούς χρήστες.

## 6.2. Ανάπτυξη Παρατηρηρίου Τουρισμού

### 6.2.1. Αρχιτεκτονική

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζει απλουστευμένο το γενικό διάγραμμα λειτουργίας του Παρατηρηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού.



### 6.2.2. Υποσυστήματα

Το Πληροφοριακό Σύστημα, το οποίο θα υποστηρίξει τις λειτουργίες του Παρατηρηρίου, θα δομηθεί σύμφωνα με τα κατωτέρω υποσυστήματα :

- Υποσύστημα Διασύνδεσης, Συλλογής Δεδομένων & Οργάνωσης Πληροφοριακής Βάσης
- Υποσύστημα Επεξεργασίας στοιχείων & αξιολόγησης με τη χρήση ποσοτικών δεικτών (KPI's)
- Υποσύστημα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας - Διασύνδεση με Ψηφιακή Πλατφόρμα

### 6.2.2.1. Υποσύστημα Διασύνδεσης, Συλλογής Δεδομένων & Οργάνωσης Πληροφοριακής Βάσης

Στα πλαίσια του έργου, ο Ανάδοχος καλείται να σχεδιάσει και να υλοποιήσει κατάλληλη βάση δεδομένων για την λειτουργία του Παρατηρητηρίου, με την τήρηση σε αυτή στοιχείων τουριστικής δραστηριότητας Θρησκευτικού Τουρισμού στην διασυνοριακή νησιωτική περιοχή Ελλάδας και Κύπρου και την παρακολούθηση μέσα από ένα σύστημα παραμέτρων και δεικτών, των τάσεων, των εξελίξεων και των κρίσιμων μεγεθών τους, όπως έχουν καθοριστεί στο κεφάλαιο 3.4. «Συστήματος Δεικτών για την Παρακολούθηση της Διεξόδου του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού»

Ο Ανάδοχος θα πρέπει, μελετώντας το νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο (π.χ. για το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων), τους εμπλεκόμενους φορείς και τις αρχές που τους διέπουν και εάν και εφόσον προκύψει η ανάγκη για κάτι τέτοιο, να ενημερώσει έγκαιρα το Παρατηρητήριο, ώστε ο οργανισμός να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Τέλος, θα σχεδιάσει και θα αναπτύξει τις ακόλουθες διαδικασίες και επιχειρησιακές λειτουργίες που αφορούν στην βέλτιστη:

- **Εισαγωγή πρωτογενών στοιχείων.** Τα στοιχεία αυτά θα προέρχονται από πρωτογενείς έρευνες πεδίου και θα χρησιμοποιούνται για την τροφοδότηση της βάσης δεδομένων ερευνών πεδίου.
- **Εισαγωγή δευτερογενών στοιχείων.** Τα στοιχεία αυτά θα αποτελούν στοιχεία «μητρώου» και θα προέρχονται από τους φορείς που διαθέτουν στοιχεία για την τουριστική δραστηριότητα για την τροφοδότηση της συγκεντρωτικής βάσης δεδομένων του Παρατηρητηρίου.
- Εισαγωγή επεξεργασμένων μη ταυτοποιημένων στοιχείων τόσο από τους συνεργαζόμενους και εμπλεκόμενους φορείς όσο και από τρίτους φορείς που μπορούν να διαθέσουν τέτοια στοιχεία.
- **Επικοινωνία με άλλους φορείς.** Η λειτουργία αυτή σχετίζεται κυρίως με την υποστήριξη της διασύνδεσης του Παρατηρητηρίου με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων για την άντληση και μεταφορά δεδομένων προς το Παρατηρητήριο και ιδιαίτερα την επικαιροποίηση των στοιχείων αυτών. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να εξασφαλίζεται και η συμμετοχή του Παρατηρητηρίου σε αντίστοιχα ερευνητικά δίκτυα του εξωτερικού για ανταλλαγή στοιχείων, πληροφοριών εφόσον κάτι τέτοιο απαιτηθεί.
- **Επικοινωνία με τους αποδέκτες του Παρατηρητηρίου.** Η λειτουργία αυτή σχετίζεται με την παρουσίαση των πληροφοριών του Θρησκευτικού Τουρισμού στους αποδέκτες και θα πραγματοποιείται κυρίως με την χρήση υπηρεσιών διαδικτύου.
- **Επεξεργασία στοιχείων και ανάκληση πληροφοριών.** Η διαδικασία αυτή σχετίζεται με ανάλυση των στοιχείων των βάσεων δεδομένων, τη στατιστική

επεξεργασία τους, την αναζήτηση, την ταυτοποίηση και τη σύνθεση των πληροφοριών.

- **Έκδοση αναφορών.** Η διαδικασία αυτή σχετίζεται με την σύνθεση στοιχείων, πρωτογενών, δευτερογενών ή επεξεργασμένων για την άμεση υποστήριξη των στόχων του Παρατηρητηρίου, την προβολή των αποτελεσμάτων όπως π.χ. της ανάγκης παρακολούθησης των τάσεων του Θρησκευτικού Τουρισμού και την εισήγηση θεμάτων για την υποστήριξη πολιτικών.

Οι αναφορές θα είναι δύο ειδών: α) τυποποιημένες οι οποίες θα παρουσιάζουν στους χρήστες τυποποιημένες στατιστικές αναλύσεις με μικρή παρέμβαση των χρηστών (π.χ. ανά περιοχή ή δραστηριότητα) και β) μη τυποποιημένες, όπου οι χρήστες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε δεδομένα σύμφωνα με τις ανάγκες τους, εφόσον βέβαια διαθέτουν και την απαραίτητη εξουσιοδότηση.

- **Διαχείριση και παρακολούθηση δεικτών.** Η διαδικασία αυτή σχετίζεται με την ανάγκη υπολογισμού και διαχείρισης δεικτών ώστε να παρακολουθούνται σε τακτικά διαστήματα οι τάσεις / εξελίξεις και να υποστηρίζεται το έργο των φορέων λήψης αποφάσεων. Η λειτουργία αυτή αφορά κυρίως στην παρουσίαση τυποποιημένων αποτελεσμάτων.

**Συγκεντρωτική Βάση Παρατηρητηρίου (ΣΒΠ)** όπου θα καταχωρούνται τα αντλούμενα από τους φορείς μητρώα επιχειρήσεων, προκειμένου να είναι σε θέση το σύστημα να εξαγάγει δεδομένα για το σύνολο των Τουριστικών Επιχειρήσεων κάθε περιοχής.

**Αντιπροσωπευτική Βάση Ερευνών Πεδίου (ΒΕΠ)** για την καταχώρηση αναλυτικών στοιχείων από τη διεξαγωγή ερευνών πεδίου, σε δείγμα σημείων αναφοράς (Τουριστικές Επιχειρήσεις, Θρησκευτικοί Χώροι, Αεροδρόμια & Λιμάνια) που θα επιλέγεται με επιστημονικό τρόπο. Η Αντιπροσωπευτική Βάση δεδομένων Ερευνών Πεδίου ουσιαστικά θα αποτελεί το βασικό εργαλείο με τη βοήθεια του οποίου θα συλλέγονται και θα καταχωρούνται στο σύστημα πληροφορίες και δεδομένα Θρησκευτικού Τουρισμού. Έτσι θα είναι σε θέση το κατάλληλο υποσύστημα που θα αναπτυχθεί στον οργανισμό, να εξαγάγει δείκτες και να εκπονεί διάφορες μελέτες.

**Βάση Επεξεργασμένων Στοιχείων (ΒΕΣ)** για την καταχώρηση και επεξεργασία στοιχείων από φορείς που παρέχουν συγκεντρωτικά στοιχεία (όπως η Στατιστική Υπηρεσία, οι Σύνδεσμοι, η Εκκλησία κλπ). Η βάση αυτή ουσιαστικά θα είναι μια βάση παρουσίασης δευτερογενών στοιχείων ενώ θα υποστηρίζεται και από μια ειδική δομή βάσης δεδομένων προκειμένου να είναι σε θέση να παρουσιάζει μη ταυτοποιημένα στοιχεία μεγάλου όγκου που μόνο με ειδικές δομές βάσεων δεδομένων μπορούν να αποθηκευτούν και να παρουσιαστούν στους χρήστες.

Συνεπώς, η Βάση Επεξεργασμένων Στοιχείων θα είναι σε θέση να κωδικοποιεί και να παρουσιάζει στους αποδέκτες του Παρατηρητηρίου διαμορφωμένες πληροφορίες (Μετρικές και KPIs) ανά περίοδο και να τηρεί ιστορικότητα.

### 6.2.2.2. Υποσύστημα Επεξεργασίας στοιχείων & αξιολόγησης με τη χρήση ποσοτικών δεικτών (ΚΡΙ's)

**Βάση Δεικτών και Στατιστικών Στοιχείων** για την καταχώρηση όλων των δεικτών και των στατιστικών στοιχείων που θα παράγονται και θα παρακολουθούνται από κατάλληλα και εξειδικευμένα υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν. Οι πληροφορίες των προαναφερόμενων βάσεων δεδομένων, θα επιτρέπουν τον υπολογισμό συγκεκριμένων δεικτών που με τη σειρά τους θα μπορούν να αξιολογηθούν και να οδηγήσουν σε μία συνολική αποτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης, σε συνδυασμό με την ενίσχυση της αναπτυξιακής διαδικασίας, και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσω της παρακολούθησης των τάσεων του επιχειρηματικού κλίματος. Οι δείκτες αυτοί θα περιγράφουν:

- Τα κύρια συστατικά της υφιστάμενης κατάστασης, της εξέλιξης και των τάσεων που αφορούν στα δημογραφικά δεδομένα των επισκεπτών (π.χ. ηλικία / ηλικιακή ομάδα, Προέλευση, Φύλο, εκπαιδευτικό προφίλ, πόσο άξιζαν τα χρήματα για την επίσκεψη, απασχόληση, κλπ).
- Τα κύρια χαρακτηριστικά, εξέλιξη και τις τάσεις του Προορισμού (Τρόπος Ταξιδιού, Τόπος Προορισμού, Προηγούμενος σταθμός πριν την άφιξη, Μέσος χρόνος παραμονής, Είδος Τουρισμού, Γραφείο Ταξιδίων, Τουριστικό Πακέτο, Επόμενος Σταθμός, Κριτήρια επιλογής προορισμού, κλπ.).
- Τον ορισμό, τη μέτρηση και τον προσδιορισμό των παραγόντων που επηρεάζουν την επιλογή καταλύματος (Τόπος Διαμονής, Μέσος Κόστος / ημέρα διαμονής, Τύπος καταλύματος, Τρόπος μετακίνησης, Εποχιακά χαρακτηριστικά κλπ).

Ο Ανάδοχος του έργου του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού, οφείλει με βάση:

- α) τα στοιχεία και τις απαιτήσεις που αναφέρονται παραπάνω για την αντιπροσωπευτική Βάση Ερευνών Πεδίου,
- β) τις δομές και τα πεδία αυτής όπως προδιαγράφονται,
- γ) τα στοιχεία που απαιτούνται για τον υπολογισμό των δεικτών και των απαιτούμενων πληροφοριών και
- δ) τα στοιχεία που θα συλλέγονται κατά την υλοποίηση της πρωτογενούς έρευνας,

να προχωρήσει στον σχεδιασμό και δημιουργία της Πληροφοριακής Βάσης Δεδομένων του Παρατηρητηρίου (πίνακες, πεδία, ασφάλεια κλπ), να δοκιμάσει την λειτουργία της και να ολοκληρώσει τα συστήματα εισαγωγής (επικοινωνία με φορείς τροφοδότησης δεδομένων) και εξαγωγής στοιχείων (παρουσίαση δεικτών και αποτελεσμάτων), ώστε να είναι σε θέση το Παρατηρητήριο να εισάγει και να επεξεργάζεται αναλυτικά όλα τα στοιχεία που θα τηρεί.

Μετά την ολοκλήρωση της φάσης συλλογής των δευτερογενών στοιχείων για τη δημιουργία της Κεντρικής Βάσης Δεδομένων, ακολουθεί η φάση της ομογενοποίησής

τους. Τα συλλεγόμενα στοιχεία από διαφορετικές πηγές, δεδομένου ότι δεν θα εμφανίζουν κάποια κοινή παράμετρο, η οποία να καθιστά άμεσα εφικτή την αντιστοίχησή τους, απαιτείται να ομογενοποιηθούν από τον Ανάδοχο, προκειμένου να συγκροτήσουν μια ενιαία κεντρική βάση. Η ομογενοποίηση των στοιχείων κρίνεται αναγκαία, καθώς οι διάφοροι φορείς δύνανται να συλλέγουν, να καταγράφουν και να αναλύουν τα στοιχεία με διαφορετικό τρόπο.

### **6.2.2.3. Υποσύστημα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας - Διασύνδεση με Ψηφιακή Πλατφόρμα**

Το Παρατηρητήριο Θρησκευτικού Τουρισμού αποσκοπεί στην αναβάθμιση της πληροφόρησης των εμπλεκόμενων φορέων και των επιχειρήσεων, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης. Αντικείμενο του παρόντος Τμήματος είναι:

- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της διαδικτυακής πύλης πληροφόρησης του Παρατηρητηρίου.
- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη υποσυστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης του δημοσιευόμενου πληροφοριακού υλικού και της ροής εργασιών του Παρατηρητηρίου.
- Η διασύνδεση του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού με την Ψηφιακή Πλατφόρμα Θρησκευτικού Τουρισμού, η οποία αναπτύσσεται ήδη από το ΤΕΠΑΚ.
- Η πιλοτική και παραγωγική λειτουργία του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού.
- Η υποστήριξη και συντήρηση του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού για ένα διάστημα παραγωγικής λειτουργίας.

Η διαδικτυακή πύλη που θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο, θα αποτελεί την ενοποίηση όλων των υποσυστημάτων που θα σχεδιαστούν και θα αναπτυχθούν, σε ένα ενιαίο λειτουργικό περιβάλλον. Τα είδη παροχής ηλεκτρονικών πληροφοριών και υπηρεσιών που θα πρέπει να υποστηρίζει η πύλη, βασίζονται στην εσωτερική και εξωτερική δομή του Παρατηρητηρίου. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι θα υποστηρίζει:

- Τη συλλογή, επιμέλεια και διαχείριση των πληροφοριακών πόρων του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού.
- Τη δυναμική και ευέλικτη χρήση και αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης μέσα από εργαλεία και μεθόδους αποθήκευσης και ανάκτησής της.
- Την επικοινωνία με το κοινό και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον επικοινωνιακό χαρακτήρα της, και στην κατεύθυνση αυτή η πύλη πρέπει να δημιουργήσει και να διατηρήσει δίαυλους επικοινωνίας τόσο από την πλευρά του Παρατηρητηρίου προς τους χρήστες όσο και αντίστροφα.

- Τη δυνατότητα παρακολούθησης και αυτοματοποιημένης διαχείρισης των εσωτερικών διεργασιών του Παρατηρητηρίου και των διαδικασιών επικοινωνίας του με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

Επιπρόσθετα, για λόγους κάλυψης των αναγκών και των απαιτήσεων του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού, η εφαρμογή θα πρέπει να καλύπτει και τις εξής λειτουργίες / χαρακτηριστικά:

- Τη δυνατότητα για κάλυψη των αναγκών ενημέρωσης και τη διευκόλυνση της καθημερινής εργασίας των στελεχών του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού.
- Ενημέρωση σχετικά με τον ρόλο, τη δομή, το επιχειρησιακό έργο και τις δράσεις του Παρατηρητηρίου.
- Παροχή προσωποποιημένης και ασφαλούς πρόσβασης.
- Τήρηση στοιχείων της επιχειρηματικής δραστηριότητας που θα αντλούνται με τη διεξαγωγή πρωτογενών ερευνών πεδίου.
- Επικαιροποίηση και δημοσιοποίηση στοιχείων που θα συλλέγει από τους διάφορους φορείς από τους ίδιους ανά τακτά χρονικά διαστήματα.
- Εξασφάλιση επικοινωνίας επιλεγμένων φορέων με το Παρατηρητήριο (εφόσον διασφαλιστούν οι θεσμικοί μηχανισμοί για την συνεργασία των φορέων με το Παρατηρητήριο).
- Παροχή εργαλείων στατιστικών και λοιπών αναλύσεων των στοιχείων που θα τηρούνται στη βάση δεδομένων του Παρατηρητηρίου Θρησκευτικού Τουρισμού.
- Υποστήριξη μέσα από ένα σύστημα παράμερων και δεικτών την παρουσίαση των κρίσιμων μεγεθών καθώς και τις τάσεις εξέλιξής τους στην διασυνοριακή νησιωτική περιοχή Ελλάδας και Κύπρου με σκοπό την παρακολούθηση των πολιτικών και την βελτίωσή τους.
- Παροχή στους αποδέκτες τη δυνατότητας δημιουργίας ερωτήσεων (γεννήτρια αναφορών) προς τα στοιχεία της βάσης δεδομένων για την παρουσίαση προσωπικών (personalized) εκθέσεων και αποτελεσμάτων.
- Προβολή του Παρατηρητηρίου στο διαδίκτυο μέσω του Πακέτου Εργασίας 2 : Δημοσιότητα, με την δημιουργία και δημοσίευση τυποποιημένων εκθέσεων προκειμένου να επιτευχθεί η διάχυση των αποτελεσμάτων.
- Μηχανή αναζήτησης δεικτών, αναφορών, που έχουν καταχωρηθεί στην βάση δεδομένων του Παρατηρητηρίου.
- Μηχανή αναζήτησης στοιχείων στις βάσεις δεδομένων του Παρατηρητηρίου για την εξαγωγή συγκεντρωτικών αποτελεσμάτων (αναφορές, στατιστικά αποτελέσματα και γραφήματα).

### 6.2.3. Μη-Λειτουργικά Χαρακτηριστικά

#### 6.2.3.1. Ασφάλεια

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για την ασφάλεια των υποσυστημάτων, βάσεων δεδομένων, μέσων και υποδομών, καθώς και για την προστασία των προς επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Ειδικότερα, θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία της διαθεσιμότητας και της ακεραιότητας των πληροφοριών. Μερικές από τις λειτουργίες / χαρακτηριστικά που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη είναι:

- *Πιστοποίηση (authentication)*: έλεγχος της αυθεντικότητας της ταυτότητας των μερών μιας ανταλλαγής δεδομένων ή περιεχομένου.
- *Εξουσιοδότηση (authorization)*: η πρόσβαση του χρήστη σε ορισμένες λειτουργίες θα πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένη.
- *Εμπιστευτικότητα (confidentiality)*: η πληροφορία θα διατίθεται μόνο στους χρήστες εκείνους που είναι εξουσιοδοτημένοι. Η πιστοποίηση της δικαιοδοσίας των χρηστών θα πρέπει να βασιστεί πάνω στην διαδικασία του καταμερισμού και την ανάθεση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων, που θα προσφέρεται. Επίσης, είναι εύλογο ότι θα πρέπει να ληφθούν όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αποτρέπονται επιθέσεις κλοπής δεδομένων ή περιεχομένου.
- *Ακεραιότητα (integrity)*: τα δεδομένα θα πρέπει να παραμείνουν αέραια, δηλαδή να μην υπόκεινται σε αλλοιώσεις. Για την διαφύλαξη της ακεραιότητας των δεδομένων είναι απαραίτητη η χρήση συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων που θα παρέχουν τους κατάλληλους μηχανισμούς εξασφάλισης της ακεραιότητας και συνέπειάς τους (consistency) και να αποτρέπουν επιθέσεις δολιοφθοράς δεδομένων (μη εξουσιοδοτημένη αντιγραφή, μη εξουσιοδοτημένη καταστροφή δεδομένων, κλπ).
- *Δυνατότητα ελέγχου (revision / audit)*: κάθε τροποποίηση ή επεξεργασία των δεδομένων ή του περιεχομένου θα πρέπει να μπορεί να ελεγχθεί (π.χ. από ποιόν έγινε και πότε).
- *Ευθύνη (accountability)*: θα πρέπει να προκύπτει ποιος είναι υπεύθυνος για την εισαγωγή, πρόσβαση ή τροποποίηση κάθε δεδομένου ή περιεχομένου.
- *Διαφάνεια (transparency)*: θα πρέπει να γίνεται τεκμηρίωση των διαδικασιών της επεξεργασίας ώστε να μπορούν να ελεγχθούν.
- *Διαθεσιμότητα (availability)*: τα δεδομένα και το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να είναι διαθέσιμα όταν χρειάζονται και σε όποιον έχει δικαίωμα ανάκτησης αυτών.



### 6.2.3.2. Διασυνδεσιμότητα - Διαλειτουργικότητα

Βασικό χαρακτηριστικό που θα πρέπει να εφαρμόζεται στα υποσυστήματα και τις εφαρμογές που θα σχεδιάσει και θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος είναι η διασυνδεσιμότητα και η διαλειτουργικότητα. Υπάρχει ανάγκη για διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα:

- Μεταξύ των συστημάτων και των εφαρμογών όλων των τμημάτων του συνολικού έργου, όπου απαιτείται.
- Με την υπάρχουσα Ψηφιακή Πλατφόρμα Θρησκευτικού Τουρισμού, με σκοπό την αξιοποίηση κατά το δυνατόν της υπαρκτής βάσης δεδομένων αλλά και την προώθηση των αποτελεσμάτων (Δείκτες & αναφορές) προς διάχυση στον επισκέπτη της πλατφόρμας.

Εξετάζοντας την τεχνολογική διάσταση, η διαλειτουργικότητα αφορά την ικανότητα της διαδικτυακής πύλης για την μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί με άλλα συστήματα εσωτερικά και εξωτερικά του Παρατηρητηρίου. Συγκεκριμένα αφορά:

- Την σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας / δεδομένων και της μετα-πληροφορίας / δεδομένων).
- Τον σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με την μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο).
- Τον σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης, δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας).
- Τον σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών).

Τα παραπάνω ζητήματα έχουν αντιμετωπισθεί τόσο από το Ευρωπαϊκό όσο και από το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, το οποίο θα προσαρμοστεί στις απαιτήσεις του παρόντος συνολικού έργου.

### 6.2.3.3. Διεπαφή (User Interface) – Πλοήγηση (Navigation)

Η διαδικτυακή πύλη του Παρατηρητηρίου και ακολούθως όλες οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν, θα χαρακτηρίζονται από ενιαίο και παραμετροποιήσιμο web interface, φιλικό προς το χρήστη ενώ θα πρέπει να υποστηρίζεται από οπτική ταυτότητα υψηλής ποιότητας. Το site θα ακολουθεί συγκεκριμένη γραφιστική φόρμα, με χρήση προσχεδιασμένων φορμών, templates και style sheets. Η όλη εικόνα του site θα πρέπει να συμβαδίζει με την εικόνα και το ύφος του οργανισμού και το άρτιο αισθητικό αποτέλεσμα δε θα λειτουργεί σε βάρος του πληροφοριακού χαρακτήρα του site.

Οι στόχοι αυτοί θα επιτευχθούν μέσα από μία αρχική Μελέτη Σχεδιασμού (Design Study) που θα πρέπει να εκπονήσει ο Ανάδοχος, όπου θα γίνουν οι αναλυτικές προδιαγραφές των επιφανειών αλληλεπίδρασης (user interface), θα σχεδιαστούν τα σενάρια χρήσης και θα οριστούν τα επίπεδα της αλληλεπίδρασης (interactivity) και πλοήγησης (navigation), προκειμένου να επιτυγχάνεται η βέλτιστη προσαρμοστικότητα στις ανάγκες κάθε ομάδας χρηστών, με ταυτόχρονη διατήρηση της φιλικότητας και της ευχρηστίας.

Ειδικότερα, το σύστημα πλοήγησης και κατηγοριοποίησης του περιεχομένου που θα παρέχεται, θα πρέπει να είναι κατανοητό και εύχρηστο ώστε ο χρήστης να μπορεί εύκολα και με λογικό τρόπο να εντοπίζει το περιεχόμενο που τον ενδιαφέρει με τη χρήση ενεργού navigation path αλλά και site map, γνωρίζοντας κάθε στιγμή που ακριβώς βρίσκεται.

### 6.2.3.4. Πρόσβαση

Η διαδικτυακή πύλη που θα εγκατασταθεί, θα παρέχει πρόσβαση σε εγγεγραμμένους χρήστες, προσδίδοντας διαφοροποιημένη και διαβαθμισμένη πρόσβαση, ανάλογα με τις δικαιοδοσίες και το αντικείμενο δραστηριότητάς τους (χρήστες υπηρεσιών, εσωτερικοί χρήστες, οργανισμοί, φορείς, επιχειρήσεις, ερευνητικά κέντρα κλπ). Οι εγγεγραμμένοι χρήστες:

- Θα έχουν επιπλέον προσωποποιημένη πληροφόρηση.
- Θα μπορούν να λάβουν στοχευόμενη εξυπηρέτηση.
- Θα μπορούν να ανήκουν σε καθορισμένες ανοικτές ή κλειστές κοινότητες.

Τα μέλη των ομάδων εργασίας του Παρατηρητηρίου, θα μπορούν να ενημερώνουν το περιεχόμενο του κόμβου, βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών και διαβαθμισμένης πρόσβασης ενώ η πύλη θα παρέχει επιπρόσθετα, δυνατότητα classification του περιεχομένου σε εξουσιοδοτημένους χρήστες. Με αυτόν τον τρόπο ο εξουσιοδοτημένος χρήστης θα μπορεί να διαχειριστεί τους διαθέσιμους σε αυτόν πόρους και να τους οργανώσει με αυτόματο τρόπο σε λογικές ενότητες. Φυσικά όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενη ενότητα, η πύλη θα διαθέτει μηχανισμό ασφάλειας για τον έλεγχο της πρόσβασης των χρηστών στις εφαρμογές και στους πόρους του οργανισμού.

## **7. Τεκμηριωμένη εισήγηση για τον Μηχανισμό Παρακολούθησης του Παρατηρητηρίου του Θρησκευτικού – Πολιτιστικού Τουρισμού**

Ο Σύμβουλος με βάση την συγκέντρωση όλου του συναφούς υλικού από την Κύπρο, την Ελλάδα και το εξωτερικό σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Τουρισμού της Κύπρου, το Υπουργείο Τουρισμού της Ελλάδας, τον ΣΤΕΚ και τους άλλους εταίρους δεδομένου, ότι το Παρατηρητήριο θα αποτελεί μέρος του Μνημονίου Συνεργασίας που θα συνυπογράψουν οι εταίροι του έργου, θα προχωρήσει στην προετοιμασία του εισηγητικού σημειώματος με βάση τον Στρατηγικό Σχεδιασμό και τις Προδιαγραφές του Παρατηρητηρίου.