

2 Αυγούστου 2026

Δελτία Τύπου

Τουρισμός

Δεδομένα

3.062 κριτικές, έντεκα προτάσεις: η μελέτη μας για την ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών στη Ζάκυνθο

ΔΕΔΟΜΕΝΑ · 2011–2026

Ποιότητα Υπηρεσιών: Τουρισμός & Εστίαση στη Ζάκυνθο

28,8τουρίστες ανά κλίνη
(από 23,1 το 2016)**19→31%**παράπονα για σέρβις
στα ξενοδοχεία**3.062**κριτικές
αναλύθηκαν

Πολίτες Ζακύνθου

polites-zante.com/estiasi

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Η Δημοτική Κίνηση «Πολίτες Ζακύνθου» παρουσιάζει σήμερα μια μελέτη για την ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών στο νησί. Η μελέτη συνδυάζει επίσημα στατιστικά στοιχεία της περιόδου 2011–2026 με τη θεματική ανάλυση **3.062 αρνητικών κριτικών** από ξενοδοχεία και επιχειρήσεις εστίασης της Ζακύνθου.

Όλα τα δεδομένα, η μεθοδολογία και ο κώδικας είναι δημόσια διαθέσιμα στο **polites-zante.com/estiasi**. Το συνολικό κόστος της έρευνας ήταν **μηδενικό**: χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά δωρεάν εργαλεία και ανοιχτά δεδομένα.

Τι δείχνουν τα στοιχεία

1. Η πίεση στην υποδομή αυξάνεται. Η επιβατική κίνηση του αεροδρομίου αυξήθηκε 61% από το 2016 στο 2025 (1.419.796 → 2.282.774 επιβάτες), ενώ οι ξενοδοχειακές κλίνες μόλις 29%. Οι τουρίστες ανά κλίνη ανέβηκαν από **23,1 σε 28,8**.

2. Η επιδείνωση εντοπίζεται στα ξενοδοχεία, όχι στην εστίαση. Στα ξενοδοχεία τα παράπονα για σέρβις πέρασαν από **19% (2017–2021) σε 31% (2022–2026)** και για καθαριότητα από 17% σε 22%. Στην εστίαση η σύνθεση των παραπόνων παραμένει ουσιαστικά σταθερή.

3. Τα παράπονα για τιμές δεν αυξάνονται. Παρότι η δαπάνη εστίασης ανά επισκέπτη ανέβηκε από 98,9€ (2021) σε 144,3€ (2025) σε τρέχουσες τιμές, τα παράπονα για τιμή παραμένουν στο 13% των αρνητικών κριτικών εστίασης και στις δύο περιόδους. Αυτό που καταγράφουν αρνητικά οι επισκέπτες είναι η *εξυπηρέτηση*.

4. Η αναβάθμιση των αστεριών δεν έφερε καλύτερη εμπειρία. Οι κλίνες 4–5 αστερών πέρασαν από 24% του συνόλου (2016) σε **51% (2025)** και οι μονάδες 1–2 αστερών υποδιπλασιάστηκαν — και στο ίδιο διάστημα τα παράπονα για σέρβις ανέβηκαν.

5. Η εποχικότητα παραμένει ακραία. Το 2025 το **91,2%** της επιβατικής κίνησης συγκεντρώθηκε σε πέντε μήνες. Από Νοέμβριο έως Μάρτιο κινήθηκε μόλις το 0,9% — 21.345 επιβάτες, όταν ο Αύγουστος μόνος του είχε 527.049.

Έντεκα προτάσεις προς την Τουριστική Επιτροπή

Με βάση τα παραπάνω καταθέτουμε **έντεκα συγκεκριμένες προτάσεις** προς την Τουριστική Επιτροπή του Δήμου Ζακύνθου. Η καθεμία ξεκινά από μετρημένο εύρημα, όχι από γενική εκτίμηση:

- **Εκπαίδευση προσωπικού εξυπηρέτησης** σε συνεργασία με Επιμελητήριο και ΔΥΠΑ, πριν την έναρξη της σεζόν.
- **Στοχευμένοι έλεγχοι καθαριότητας στα καταλύματα** — η διαφορά 22% έναντι 3% στην εστίαση δείχνει ακριβώς πού πρέπει να πάει ο έλεγχος.
- **Επιμήκυνση της σεζόν**, το μεγαλύτερο διαρθρωτικό πρόβλημα του νησιού.
- **Σήμα Ποιότητας** με αντικειμενικά κριτήρια: τοπικά προϊόντα με τιμολόγια, αναρτημένος τιμοκατάλογος, τιμή για ντόπιους, εξοφλημένα τέλη ΔΕΥΑΖ και δημοτικά τέλη, χειμερινή λειτουργία.
- **Διαχείριση συνωστισμού** στα σημεία αιχμής.
- **Καταγραφή της επίδρασης του all-inclusive** στις 918 επιχειρήσεις εστίασης του νησιού.
- **Στοχευμένη προβολή εκτός αιχμής** — όχι για τον Αύγουστο που είναι ήδη γεμάτος.

- **Καθαριότητα του δημόσιου χώρου:** αυξημένη αποκομιδή στην αιχμή, πλύσιμο κάδων, απόσμιση φρεατίων.
- **Αξιοποίηση MyStreet και MyCoast** με τριμηνιαία δημοσίευση καταγγελιών, ελέγχων και προστίμων.
- **Δημοτική συγκοινωνία προς τα θέρετρα**, με βάση την [έτοιμη μελέτη μας](#).
- **Ετήσια μέτρηση ικανοποίησης** με ανοιχτά δεδομένα.

Δύο σημεία που ξεχωρίζουν

Το πρώτο αφορά τον **αθέμιτο ανταγωνισμό**. Στο νησί λειτουργούν **918 επιχειρήσεις εστίασης***. Όποια καταλαμβάνει παράνομα πεζοδρόμιο ή αιγιαλό αποκτά πλεονέκτημα έναντι όσων πληρώνουν τέλη και τηρούν τα όρια της άδειάς τους. Το Δημόσιο διαθέτει ήδη τα εργαλεία — MyStreet και MyCoast — και οι καταγγελίες καταλήγουν αυτόματα στο Μητρώο Αδειών Χρήσης Κοινόχρηστου Χώρου του Δήμου. Όπως έχουμε ήδη επισημάνει στο άρθρο [«MyStreet: η επιχείρηση σκούπα έγινε — και τώρα;»](#), το ζητούμενο δεν είναι νέα εργαλεία αλλά να χρησιμοποιηθούν αυτά που υπάρχουν.

Το δεύτερο αφορά τη **δημοτική συγκοινωνία**. Μια συχνή σύνδεση των θερέτρων με την πόλη εξυπηρετεί ταυτόχρονα τρεις στόχους που προκύπτουν από τα δεδομένα: αποσυμφορεί τα σημεία που έχουν γεμίσει, φέρνει κόσμο στις επιχειρήσεις της πόλης αντί να μένει όλη η κίνηση μέσα στο θέρετρο, και διευκολύνει την καθημερινότητα των κατοίκων.

Η μελέτη είναι ανοιχτή — και συνεχίζεται

Η μελέτη δεν σταματά εδώ. Ενημερώνεται με νέα στοιχεία κάθε μήνα και εμπλουτίζεται με βάση τις παρατηρήσεις των πολιτών. Όποιος θεωρεί ότι κάποια πλευρά του ζητήματος δεν έχει εξεταστεί, ας μας το πει: αν υπάρχουν δημόσια δεδομένα, θα το αναλύσουμε.

Οι κριτικές καταγράφουν την οπτική του επισκέπτη. Για το πώς βιώνει την κατάσταση όποιος ζει εδώ όλο τον χρόνο δεν υπάρχουν δημόσια στοιχεία, καθώς η ΕΛΣΤΑΤ δημοσιεύει τη δαπάνη των νοικοκυριών για εστιατόρια μόνο σε εθνικό επίπεδο. Γι' αυτό ετοιμάσαμε ένα **υπόδειγμα ανώνυμου ερωτηματολογίου για κατοίκους**: δώδεκα ερωτήσεις για τη συχνότητα, τη δαπάνη και τα εμπόδια στο φαγητό έξω. Το θέτουμε στη διάθεση του Δήμου ως έτοιμο εργαλείο, αν θελήσει να διεξαγάγει έρευνα σε αντιπροσωπευτικό δείγμα όλου του νησιού.

Όλη η μελέτη είναι διαθέσιμη και [στα αγγλικά](#), ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί και από τους τουριστικούς εταίρους του νησιού στο εξωτερικό.

* ΕΛΣΤΑΤ, «Εξέλιξη κύκλου εργασιών επιχειρήσεων παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης», δελτίο 26 Μαΐου 2026, Πίνακας 3: Περιφερειακή Ενότητα Ζακύνθου, κλάδος 56 (Υπηρεσίες Εστίασης), έτος 2025 — πλήθος επιχειρήσεων 918, κύκλος εργασιών 164.736 χιλ. ευρώ. Το πρωτότυπο PDF είναι αρχειοθετημένο [εδώ](#)· όλα τα στοιχεία στο [/estiasi/](#).

Πολίτες Ζακύνθου — Δημοτική Κίνηση Διεκδίκησης Δήμου Ζακύνθου

ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΟΚΚΙΝΗΣ

ΠΟΛΙΤΕΣ ΖΑΚΥΝΘΟΥ

Δημοτική Κίνηση Διεκδίκησης Δήμου Ζακύνθου

polites-zante.com · info@polites-zante.com