

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΜΕΛΕΤΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ ΑΝΑΛΗΨΕΩΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ, ΣΕ ΧΩΡΟ
ΕΚΤΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, ΣΤΙΣ ΣΠΕΤΣΕΣ.

Διπλωματική Εργασία
της
Θεοδώρας Δ. Δουμπιώτη
Πτυχιούχου Πολιτικών Επιστημών και Δημόσιας Διοίκησης

Πειραιάς 2004

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

**Στο Δημαρχείο και στο Λιμεναρχείο των Σπετσών
και στα Τμήματα Εναλλακτικών Δικτύων
και Πιστωτικών Καρτών της Τράπεζας Novabank
για την πολύτιμη βοήθεια τους.**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ I

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ II

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ Σελ. 1

1.1 Σκοπός της μελέτης Σελ. 1

1.2 Όρια της επένδυσης Σελ. 1

1.3 Μεθοδολογία Σελ. 2

1.4 Πρόγραμμα πληρωμών Σελ. 2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΩΜΑ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Σελ. 3

2.1 Συμπεράσματα –Σύνοψη Σελ. 4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ Σελ. 6

3.1 Γενικά Σελ. 7

3.2 Η φιλοσοφία της τράπεζας Σελ. 7

3.3 Στρατηγική και στόχοι Σελ. 8

3.4 Το ανθρώπινο δυναμικό Σελ. 8

3.5 Τα καταστήματα Σελ. 9

3.6 Υπηρεσίες Σελ. 9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4° :ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΣΠΕΤΣΩΝ **Σελ.11**

- 4.1 Σύντομη ιστορική αναδρομή για το νησί των Σπετσών Σελ.11
- 4.2 Οι Σπέτσες σήμερα- Τουρισμός Σελ.13
 - 4.2.1 Γενικά Σελ.13
 - 4.2.2 Διαμονή καταλύματα Σελ.14
- 4.3 Μέσα Μαζικής Μεταφοράς Σελ.14
 - 4.3.1 Προς Σπέτσες Σελ.14
 - 4.3.2 Στο νησί Σελ.16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°: ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ OFF-SITE ΑΤΜ ΚΑΙ

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ **Σελ.17**

- 5.1 Τοποθεσία εγκατάστασης και πρόσβαση Σελ.18
- 5.2 Προδιαγραφές εγκατάστασης Σελ.19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ **Σελ. 20**

- 6.1 Γενικά χαρακτηριστικά και προοπτικές του τραπεζικού χώρου στην Ελλάδα 2001-2002 Σελ.20
- 6.2 Άμεσος ανταγωνισμός Σελ.24
 - 6.2.1 Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Σελ.25
 - 6.2.1.1 Τοποθεσία μηχανήματος Σελ.25
 - 6.2.1.2 Παρεχόμενες υπηρεσίες Σελ.26
 - 6.2.2 Alpha Bank Σελ.27

6.2.2.1 Τοποθεσία μηχανήματος	Σελ.27
6.2.2.2 Παρεχόμενες υπηρεσίες	Σελ.28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ **Σελ.29**

7.1 Πηγές Πληροφοριών	Σελ.29
7.2 Επίδοση και χαρακτηριστικά του τουριστικού τομέα 2001-2002 στην Ελλάδα	Σελ.30
7.3 Ανάλυση ξενοδοχειακού δυναμικού και ενοικιαζομένων δωματίων (εισερχόμενη κίνηση- διανυκτερεύσεις)	Σελ.32
7.4 Ανάλυση της ζήτησης στο νησί των Σπετσών 2001	Σελ.38
7.5 Ανάλυση του ερωτηματολογίου	Σελ.41
7.6 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου	Σελ.42
7.7 Σύνοψη αποτελεσμάτων έρευνας	Σελ.47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο: ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΤΜ **Σελ.50**

8.1 Τεχνικές προδιαγραφές	Σελ.51
---------------------------	--------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ	Σελ.51
9.1 Ανάλυση των εσόδων	Σελ.52
9.2 Ανάλυση των δαπανών	Σελ.53
9.2.1 Ανελαστικές δαπάνες (Πάγιες δαπάνες)	Σελ.53
9.2.1.1 Έξοδα μελέτης	Σελ.53

9.2.1.2 Αγορά μηχανήματος	Σελ.54
9.2.1.3 Έξοδα μηχανήματος	Σελ.54
9.2.1.4 Μίσθωση του χώρου εγκατάστασης	Σελ.55
9.2.1.5 Ασφάλιση του μηχανήματος	Σελ.55
9.2.1.6 Κόστος χρηματοδότησης της επένδυσης	Σελ.56
9.2.1.7. Κόστος τακτικής συντήρησης	Σελ.
9.2.1.8 Χρηματοοικονομικά Έξοδα	Σελ.
9.2.2 Ελαστικές δαπάνες	Σελ.56
9.2.2.1 Κόστος έκτακτης συντήρησης	Σελ.56
9.2.2.2 Κόστος χρηματοποστολών	Σελ.57
9.2.2.3 Κόστος αναλωσίμων	Σελ.57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10° :ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΕΚΡΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ	Σελ.
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11° : ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Σελ.58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12° : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	Σελ.63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1	Πληθυσμός νησιού Σπετσών και οικισμών	Σελ.13
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1	Ανάλυση ξενοδοχειακού δυναμικού ΕΟΤ- Δήμου Σπετσών 1999-2001	Σελ.33
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2	Ανάλυση ενοικιαζομένων δωματίων ΕΟΤ 1999	Σελ.33
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3	Ανάλυση ενοικιαζομένων δωματίων Δήμου Σπετσών 2001	Σελ.34
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.4	Αφίξεις και διανυκτερεύσεις 1993-1998	Σελ.34
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.5	Ετήσια επιβατηγή κίνηση Σπετσών έτους 2001	Σελ.36
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.6	Διάρθρωση τουριστών στις Σπέτσες	Σελ.37
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.7	Αφίξεις κατά τους μήνες Απρίλιο και Σεπτέμβριο	Σελ.38
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.8	Οι παράγοντες από το ερωτηματολόγιο	Σελ.42
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.9	Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για τους Έλληνες	Σελ.45
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.10	Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για τους Αλλοδαπούς	Σελ.45
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.11	Ανάλυση των κινήσεων για μια πενταετία	Σελ.46
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.12	Επιμερισμός ανεφοδιασμών	Σελ.46
ΠΙΝΑΚΑΣ 10.1	Σταθερές δαπάνες	Σελ.57

ΠΙΝΑΚΑΣ 10.2	Μεταβλητές δαπάνες	Σελ.58
ΠΙΝΑΚΑΣ 10.3	Ανάλυση εσόδων	Σελ.59
ΠΙΝΑΚΑΣ 11.1	Ανάλυση αποτελεσμάτων για λειτουργία όλο το έτος	Σελ.61
ΠΙΝΑΚΑΣ 11.2	Ανάλυση δαπανών	Σελ.62

II

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1	Διάγραμμα μεριδίου αγοράς τραπεζών στην Ελλάδα 1997	Σελ.24
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2	Διάγραμμα μεριδίου αγοράς τραπεζών στην Ελλάδα 2001	Σελ.24
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.1	Διάγραμμα νεκρού σημείου	Σελ.60

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

1.1 Σκοπός της επένδυσης

Σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης είναι να αποδείξει αν μια Τράπεζα, με μικρό μέγεθος και μερίδιο αγοράς, που κυμαίνεται στο 2-3% και η οποία δραστηριοποιείται αποκλειστικά στο Retail Banking, μπορεί σε μια μικρή τουριστική περιοχή όπως αυτή των Σπετσών (στην οποία δεν υπάρχει η δυνατότητα να έχει κάποιο υποκατάστημα για λόγους που θα αναφέρουμε παρακάτω) είναι επικερδής η εγκατάσταση ενός μηχανήματος αναλήψεων μετρητών εκτός καταστήματος τράπεζας(off-site ATM).

1.2 Όρια της επένδυσης

Κατόπιν έρευνας και επικοινωνίας με τις αρμόδιες αρχές δεν υπάρχει κάποιος περιορισμός τόσο από νομοθετικής πλευράς όσο και από πλευράς περιβαλλοντικών κανονισμών που να μην επιτρέπει την εγκατάσταση ενός off-site ATM στη συγκεκριμένη περιοχή των Σπετσών.

1.3 Μεθοδολογία

Η έρευνα στηρίχθηκε στα στοιχεία αφίξεων του 2001 τα οποία αναλύθηκαν βάσει των πληροφοριών που είχαμε και των στοιχείων που αφορούσαν την εισερχόμενη κίνηση και τον αριθμό των διανυκτερεύσεων. Τα στοιχεία των αφίξεων, του ξενοδοχειακού δυναμικού και των ενοικιαζόμενων δωματίων που δόθηκαν από το λιμεναρχείο και το δημαρχείο των Σπετσών αντίστοιχα και αφορούσαν την τουριστική περίοδο του 2001, τα υπόλοιπα στοιχεία που

βασιστήκαμε όσον αφορά τις διανυκτερεύσεις και την εισερχόμενη κίνηση ήταν μέχρι το 1998 καθώς δεν υπάρχουν πιο πρόσφατα επεξεργασμένα στοιχεία.

Στηριχθήκαμε επίσης στην παραδοχή ότι οι μόνιμοι κάτοικοι του νησιού θα χρησιμοποιούν αποκλειστικά τις υπάρχουσες Τράπεζες λόγω του ότι είναι πελάτες αυτών. Θεωρήσαμε ως δεδομένο ότι η αναλογία των διανυκτερεύσεων μεταξύ ημεδαπών και αλλοδαπών συνεχίζει να παραμένει στα επίπεδα της πενταετίας 1993-1998 δηλαδή 3/1.

Επιπλέον οι πληροφορίες που αφορούσαν τις συναλλαγές που θα γίνονται στο ATM και το είδος των συναλλαγών βγήκαν κατόπιν της επεξεργασίας του ερωτηματολογίου. Τέλος τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν για την έρευνα είναι από τις ακόλουθες πηγές:

- Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών
- Δημοτική Επιχείρηση Ανάπτυξης Σπετσών
- Λιμεναρχείο Σπετσών
- Δημαρχείο Σπετσών
- Και από την ανάλυση ερωτηματολογίου

1.4 Πρόγραμμα πληρωμών

Στην περίπτωση που οδηγηθούμε στο συμπέρασμα να γίνει η επένδυση θα πρέπει να ακολουθηθεί το παρακάτω πρόγραμμα πληρωμών. Η εγκατάσταση του συγκεκριμένου μηχανήματος στην περιοχή της Ντάπιας των Σπετσών θα γίνει μετά στο τέλος Μαρτίου του 2003 πριν το ξενοδοχείο ROUMANI ξεκινήσει

την λειτουργία του για την θερινή περίοδο. Οπότε από αρχές Μαρτίου η τράπεζα θα επιβαρυνθεί με τα έξοδα εγκατάστασης, μίσθωσης του χώρου, αγοράς και ασφάλισης μηχανήματος τα οποία θα αποσβένονται σταδιακά. Τα έξοδα λειτουργίας του μηχανήματος θα ξεκινήσουν ταυτόχρονα με την έναρξη λειτουργίας του μηχανήματος δηλαδή τον Απρίλιο του 2003. Τέλος τα έξοδα μελέτης θα καταβληθούν τον Σεπτέμβριο του 2002 οπότε και είναι το πέρας της έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ-ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

2.1 Γενικά

Η τράπεζα μέσα στα πλαίσια επέκτασης του δικτύου εξυπηρέτησης προχώρησε στην τοποθέτηση δύο off-site ATM's, το ένα στο αεροδρόμιο του Ηρακλείου και το άλλα στο κτίριο μιας εταιρείας του ομίλου που απασχολεί γύρω στα 500 άτομα προσωπικό. Η μισθοδοσία της εταιρείας γίνεται μέσω της Τράπεζά μας.

Το σχέδιο της Τράπεζας είναι η ανάπτυξη ενός δικτύου ATM's σε περιοχές όπου θα ήταν ασύμφορο το άνοιγμα ενός καταστήματος για λόγους όπως:

- **Ύπαρξη ισχυρού ανταγωνισμού:** Η δραστηριοποίηση της τράπεζας μας μόνο σε προϊόντα Retail Banking που απευθύνονται κυρίως σε ιδιώτες δεν της δίνει τη δυνατότητα να συναγωνιστεί τις μεγάλες Τράπεζες που παρέχουν όλη την γκάμα των Τραπεζικών προϊόντων .
- **Μικρός πληθυσμός:** Η τράπεζα μας έχει προς το παρόν καταστήματα μόνο σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και σε μεγάλα αστικά κέντρα.
- **Εκτός target group:** Η τράπεζα μας έχει προσδιορίσει ως αγορά στόχο που επιθυμεί να είναι σαν κύρια βάση της πελατειακής της βάσης του ιδιώτες ηλικίας 18-65 ετών που ανήκουν στην μεσαία και ανώτερη εισοδηματική τάξη.

Παρόλο που η δημιουργία ενός καταστήματος για τους προαναφερόμενους λόγους δεν μπορεί να γίνει, απεναντίας η παρουσία ενός ATM θα μπορούσε ίσως να αποτελέσει εκτός από μια καλή διαφήμιση και μια κερδοφόρα επένδυση για την εν λόγω Τράπεζα.

2.2 Συμπεράσματα

Η επιλογή των Σπετσών έγινε βάσει των παρακάτω χαρακτηριστικών που παρουσιάζουν σε σχέση με άλλα νησιά του Αργοσαρωνικού:

- Αποτελεί ένα από τους πιο πολυσύχναστους προορισμούς για το Σαββατοκύριακο από τις αρχές του Απριλίου μέχρι το τέλος Σεπτεμβρίου τόσο για τους κατοίκους των Αθηνών όσο και της Πελοποννήσου λόγω της γεωγραφικής τους θέσης.
- Ο μέσος όρος διαμονής των Ελλήνων είναι ο υψηλότερος στον Σαρωνικό γεγονός που πιστοποιεί ότι οι Σπέτσες, πέρα της διαμονής Σαββατοκύριακου, αποτελούν επίσης και επιλογή για πολυήμερες διακοπές.
- Οι Σπέτσες έχουν την πρωτοπορία σε ξενοδοχεία Α΄ κατηγορίας στον Αργοσαρωνικό (κανένα άλλο νησί δεν διαθέτει ξενοδοχείο Α΄ κατηγορίας) και με συνολικές κλίνες στην κατηγορία: 435 (κατά προσέγγιση). Το στοιχείο αυτό είναι πολύ σημαντικό δεδομένου ότι μπορεί να φιλοξενήσει τουρισμό υψηλής οικονομικής δύναμης.
- Άλλη μια ιδιομορφία των Σπετσών είναι το σημαντικό και σταθερό ποσοστό των διανυκτερεύσεων από Έλληνες που ανέρχεται σε ποσοστό 70%. Αποδεικνύεται έμπρακτα ότι η κίνηση των Ελλήνων είναι πολύ πιο σημαντική για το νησί εν αντιθέσει με άλλους τουριστικούς προορισμούς στους οποίους στο μεγαλύτερο ποσοστό προέρχεται από αλλοδαπούς.

- Επιπλέον οι Σπέτσες στην περιοχή του Παλαιού Λιμανιού διαθέτουν μαρίνα η οποία προσελκύει μεγάλο αριθμό πλοιαρίων.
- Τέλος υπάρχουν δύο μόνο υποκαταστήματα άλλων Τραπεζών σε αντίθεση με τα άλλα δύο μεγάλα νησιά του Αργοσαρωνικού, Ύδρα και Αίγινα και δεν υπάρχει κανένα άλλο off-site ATM's.

Παρόλα τα παραπάνω, από τα αποτελέσματα της έρευνας για ετήσια λειτουργία του μηχανήματος στο νησί των Σπετσών συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει η απαραίτητη κερδοφορία.

Η μελέτη σκοπιμότητας μας βοήθησε να βγάλουμε κάποια χρήσιμα συμπεράσματα τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κάποια αντίστοιχη μελέτη σε άλλη περιοχή. Κρίσιμα στοιχεία για την αύξηση των εσόδων είναι η διάρκεια διαμονής και η προέλευση των επισκεπτών. Στις Σπέτσες η διάρκεια διαμονής ανά μέσο όρο ήταν μικρή και αντίστοιχα η ανάγκη για ανάληψη μετρητών μικρή. Επίσης τις Σπέτσες επισκέπτονται κυρίως Έλληνες επισκέπτες οι οποίοι συνήθως συνεργάζονται τις μεγάλες Ελληνικές Τράπεζες, ενώ οι ξένοι επισκέπτες δεν έχουν κάποια ιδιαίτερη προτίμηση. Βάση των παραπάνω περιοχές με πολλούς αλλοδαπούς τουρίστες, οι οποίοι διαμένουν για αρκετό διάστημα, θεωρούνται προνομιούχες για την συγκεκριμένη επένδυση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

3.1 Γενικά

Η τράπεζά μας είναι μια νέα, σύγχρονη τράπεζα αποτέλεσμα της συνεργασίας των μεγάλων επιχειρηματικών ομίλων. Αποτελεί τη νέα τραπεζική δύναμη στην ελληνική αγορά, που στηρίζεται σε γερές βάσεις, με υψηλή κεφαλαιοποίηση και άριστη τεχνογνωσία, με μοναδικό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την κάλυψη των αναγκών του.

Είναι η πρώτη τράπεζα, που ξεκίνησε τη λειτουργία της με 45 καταστήματα και ένα πελατοκεντρικό και σύγχρονο δίκτυο εναλλακτικής εξυπηρέτησης μέσω ATM's, Phone Banking και Internet Banking, σε πλήρη λειτουργία από την πρώτη κιόλας ημέρα (Σεπτέμβριος 2000). Για το εγχείρημα αυτό το σύνολο επενδύσεων ανήλθε στα 27εκατ€.

Με βάση το αναπτυξιακό πρόγραμμα της Τράπεζας, οι επενδύσεις και για το 2001 κυμάνθηκαν σε αντίστοιχα επίπεδα, ενώ η επέκταση του δικτύου καταστημάτων προβλέπει και την κάλυψη περιοχών εκτός Αθηνών και Θεσσαλονίκης, με συνέπεια της δέσμευσης για ένα ευρύ δίκτυο που θα αριθμεί περί τα 120 καταστήματα στην τριετία, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού. Η ανταπόκριση των πελατών αλλά και η προσήλωση στην επίτευξη του στόχου για την κατάκτηση σημαντικού μεριδίου αγοράς, σηματοδοτούν τη δέσμευση των δύο εταίρων και της Διοίκησης, στην εξασφάλιση μιας πορείας αντίστοιχης του δυναμικού ξεκινήματος.

3.2 Η φιλοσοφία της Τράπεζας

Η παροχή προηγμένων αλλά και προσωποποιημένων υπηρεσιών στην αυγή του 21^{ου} αιώνα, σε συνδυασμό με τις ραγδαίες εξελίξεις στο τραπεζικό και επιχειρηματικό περιβάλλον, κάνουν απαραίτητη την ύπαρξη μιας τράπεζας που είναι σχεδιασμένη και επικεντρωμένη στον ιδιώτη, καλύπτοντας το κενό που δημιουργείται στην αγορά από τις αλληπάλληλες συγχωνεύσεις και εξαγορές τραπεζικών οργανισμών και την τοποθέτηση της έννοιας «πελάτης» σε δεύτερη μοίρα.

3.3 Στρατηγική και στόχοι

Πρόκειται για μια διαφορετική τράπεζα, τόσο στον τρόπο λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών, όσο και στην εμφάνιση των καταστημάτων, που δημιουργήθηκε με βάση τα πιο προηγμένα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Η ίδια δραστηριοποιείται στο retail banking, έχει ξεκάθαρη στρατηγική και στόχους που προέκυψαν μέσα από πολύμηνη μελέτη και έρευνα, και αφορούν στην επικέντρωση του ενδιαφέροντος της στον ιδιώτη καταναλωτή και το χτίσιμο στρατηγικής και φιλοσοφίας με άξονα την άμεση κατάκτηση σε σύντομο χρονικό διάστημα, σημαντικού μεριδίου αγοράς, της μεσαίας και ανώτερης εισοδηματικής τάξης, στα μεγάλα αστικά κέντρα.

3.4 Το ανθρώπινο δυναμικό

Η τράπεζα μας δίνει μεγάλη έμφαση στην επιλογή προσωπικού, αφού ένα από τα καινοτόμα στοιχεία είναι η πλήρης εξυπηρέτηση των πελατών από κάθε υπάλληλο που θα βρουν στο τραπεζικό κατάστημα για όλα τα προϊόντα, και αυτό για να μπορούν οι συναλλαγές να πραγματοποιούνται στον ελάχιστο χρόνο. Όλα τα στελέχη των καταστημάτων μπορούν το καθένα ξεχωριστά να εξυπηρετούν το κοινό, σε οποιοδήποτε προϊόν παρέχει η τράπεζα. Βέβαια, αν η εξυπηρέτηση του πελάτη απαιτεί εξειδικευμένη συμβουλή, υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας του με τον εξειδικευμένο σύμβουλο της Τράπεζας, μέσω video-conference.

Η Τράπεζα φροντίζει να προσφέρει στα στελέχη της, την εκπαίδευση και την τεχνολογική υποστήριξη που απαιτείται, ώστε να αλλάξουν τα δεδομένα στην εξυπηρέτηση. Μάλιστα έχει δημιουργήσει ένα σύστημα εκπαίδευσης με τη βοήθεια εξειδικευμένων συμβούλων από το εξωτερικό, που χτίζει τους κοινούς κανόνες συμπεριφοράς, οι οποίοι διέπουν την επαφή, τη συναλλαγή και τη σχέση με τον πελάτη.

3.5 Τα καταστήματα

Τα καταστήματα της Τράπεζας που ξεκίνησαν ταυτόχρονα τη λειτουργία τους 38 στην Αθήνα και 7 στη Θεσσαλονίκη. Στόχος της διοίκησης της Τράπεζας τώρα είναι: 120 καταστήματα στα 3 πρώτα χρόνια λειτουργίας, από τα οποία τα 80 στην Αθήνα, τα 20 στη συμπρωτεύουσα και 20 στη υπόλοιπη Ελλάδα.

3.6 Υπηρεσίες

Έκτος από το ευρύ και πυκνό δίκτυο καταστημάτων, η Διοίκηση της Τράπεζας δημιούργησε ένα εκτεταμένο δίκτυο από ATM. Τον πρώτο καιρό λειτουργίας των καταστημάτων όλα τα ATM ήταν on site (δηλαδή στο υποκαταστήμα της Τράπεζας), με κάθε κατάστημα να διαθέτει 2 μηχανήματα ένα εξωτερικό και ένα εσωτερικό. Σήμερα, η Τράπεζα στοχεύει να επεκταθεί και σε off site ATM, τοποθετώντας μηχανήματα σε σημεία πολυσύχναστα και όπου δεν υπάρχει κοντά τραπεζικό κατάστημα.

Από την πρώτη μέρα λειτουργίας είναι on line ένα ολοκληρωμένο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Μέσω αυτού του δικτύου οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές, χωρίς να επισκεφθούν κάποιο από τα καταστήματα του δικτύου, χρησιμοποιώντας απλά την τηλεφωνική τους συσκευή. Ακόμη όμως και αν έρθουν στο κατάστημα μπορούν να χρησιμοποιούν το σύστημα από το χώρο της 24ωρης εξυπηρέτησης. Το ίδιο σύστημα θα λειτουργεί επί 24ωρου βάσεως 365 ημέρες το χρόνο.

Η Τράπεζα από την πρώτη μέρα λειτουργίας της προσφέρει ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών προϊόντων: λογαριασμοί καταθέσεων σε € και συνάλλαγμα, στεγαστικά- προσωπικά και καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, αμοιβαία κεφάλαια, άλλα επενδυτικά προϊόντα και χρηματιστηριακές υπηρεσίες.

Η πολιτική της όσον αφορά την τιμολόγηση των προϊόντων και υπηρεσιών θα είναι ανταγωνιστική και θα προωθεί τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΣΠΕΤΣΩΝ

4.1 Μια σύντομη ιστορική αναδρομή για το νησί των Σπετσών

Οι Σπέτσες είναι ένα από τα ομορφότερα νησιά της Ελλάδας και ίσως το ομορφότερο στον Αργοσαρωνικό κόλπο. Οι Σπέτσες είναι ένας μικρός τόπος καταξιωμένος εθνικά κυρίως για την πολύτιμη βοήθεια στον Ιερό και Εθνικό αγώνα της Παλιγγενεσίας. Σύμφωνα με τα αρχαιολογικά ευρήματα, στις παραθαλάσσιες θέσεις Αγία Μαρίνα, Ζωγεριά, Αγία Παρασκευή και Παλιό Λιμάνι, το νησί κατοικήθηκε από την Πρωτοελλαδική εποχή, δηλαδή περί το 2300 π.Χ. Εξαιτίας της πολύ σημαντικής του θέσης στον Αργολικό κόλπο, το νησί χρησιμοποιήθηκε σαν σταθμός ανεφοδιασμού των πλοίων που κατευθύνονταν προς τις ακτές της Λακωνίας και της Αργολίδας. Η ιστορία όμως του νησιού δεν σταματάει εδώ. Δίπλα στα ευρήματα της Πρωτοελλαδικής εποχής βρίσκονται άλλα των Μυκηναϊκών χρόνων καθώς και των πρώτων Βυζαντινών αιώνων. Στην εποχή της Φραγκοκρατίας, οι Σπέτσες υπάγονται στους Ενετούς (1200-1460) τους οποίους διαδέχονται οι Τούρκοι. Από τον 17^ο αιώνα, ο πληθυσμός του νησιού, αυξήθηκε από αποίκους που προέρχονταν από τις Πελοποννησιακές περιοχές της Λακωνίας, Κυνουρίας και Ερμιονίδος. Από τις πληροφορίες και τα ευρήματα, ο αρχικός μεσαιωνικός οικισμός του νησιού βρισκόταν στη σημερινή περιοχή «Καστέλι» που θα πει νησιώτικό κάστρο. Ο συνοικισμός ήταν περιτειχισμένος και είχε την ακρόπολη στο λόφο που βρίσκεται σήμερα ο ναός του Αγίου Βασιλείου.

Η χρυσή εποχή του νησιού αρχίζει τον 18^ο αιώνα και επεκτείνεται στα χρόνια της Ελληνικής Επανάστασης. Την εποχή αυτή σημαντικότερη ανάπτυξη σημείωσε η ναυτιλία και συγκροτήθηκε ισχυρότατος στόλος, ο οποίος διατηρήθηκε μέχρι το 1854.

Μετά την Ελληνική Επανάσταση του 1821, το νησί βρίσκεται για κάμποσα χρόνια σε ακμή. Με τον ερχομό του 20^{ου} αιώνα οι Σπέτσες αρχίζουν να παρακμάζουν κυρίως λόγω της μετατόπισης της εμπορικής ανάπτυξης και δραστηριότητας στα κέντρα της Σύρου και του Πειραιά.

Οι δύο Παγκόσμιοι πόλεμοι φέρνουν φτώχεια στο νησί και πολλοί κάτοικοι αναγκάζονται να το εγκαταλείψουν. Μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου οι Σπέτσες αρχίζουν να ξεπερνούν τα χρόνια της παρακμής και να αναπτύσσονται με γοργούς ρυθμούς εξαιτίας του τουριστικού κύματος που άρχισε να κατακλύζει την Ελλάδα, από τα μέσα της δεκαετίας του '50 και μετά διατηρώντας όμως τον παραδοσιακό τους χαρακτήρα¹.

4.2 Οι Σπέτσες σήμερα

4.2.1 Γενικά

Οι Σπέτσες έχουν έκταση 22 τ.χλμ. και ακτογραμμή 27,5 χλμ. Ο μόνιμος πληθυσμός είναι περίπου 4.000 κάτοικοι (πίνακας 4.1). Το νησί παράγει λάδι, αμύγδαλα, μέλι και αλιευτικά αλλά κύρια απασχόληση των κατοίκων είναι ο τουρισμός².



Πίνακας 4.1 Πληθυσμός νησιού Σπετσών και οικισμών

ΣΠΕΤΣΕΣ	3846
ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΟΙ	11
ΒΕΛΟΠΟΥΛΑ	0
ΚΟΥΖΟΥΝΟΣ	3
ΛΙΓΟΝΕΡΙ	16
ΜΟΝΗ ΑΓ. ΠΑΝΤΩΝ	32
ΣΠΕΤΣΟΠΟΥΛΑ	8
Δ.Δ ΣΠΕΤΣΩΝ	3916

4.2.2 Διαμονή - καταλύματα

Από τα μέσα της άνοιξης μέχρι τα τέλη Φθινοπώρου ο επισκέπτης δεν πρόκειται να αντιμετωπίσει πρόβλημα διαμονής. Οι δυνατότητες που παρέχονται αυτή την περίοδο καλύπτουν τις απαιτήσεις κάθε είδους. Μεγάλα ξενοδοχεία, διαμερίσματα και μικρές πανσιόν βρίσκονται απλωμένες σε όλη την πόλη³.

Κατά τη διάρκεια της χειμερινής περιόδου ο αριθμός των καταλυμάτων μειώνεται. Τα τελευταία χρόνια έχουν αρχίσει προσπάθειες αξιοποίησης και μορφών εναλλακτικού τουρισμού, συνδυάζοντας τη δουλειά με τη διασκέδαση. Η πρόσφατη ανακαίνιση των εντυπωσιακών κτιρίων της Αναργύρειος Σχολής μπορεί να καλύψει τις ανάγκες για σεμινάρια και για συνέδρια. Παράλληλα είναι ακόμα διαθέσιμες σε μερικά ξενοδοχεία αίθουσες συνεδρίων και υψηλό επίπεδο διαμονής για επισκέπτες. Μολοταύτα και κατά τους χειμερινούς μήνες ορισμένα ξενοδοχεία παραμένουν ανοιχτά για να εξυπηρετήσουν τους επισκέπτες⁴.

4.3 Μέσα Μαζικής Μεταφοράς

4.3.1 Προς τις Σπέτσες

Η γεωγραφική προνομιά της θέσης των Σπετσών κοντά στην Αθήνα και στην Πελοπόννησο (στεριά) ήταν και συνεχίζει να είναι ένα μεγάλο πλεονέκτημα για τον τουρισμό τους.

Ο Πειραιάς, είναι 53 ναυτικά μίλια μακριά. Τα φέρι μποτ κάνουν 4,5 ώρες το ταξίδι περνώντας από όλα τα νησιά του Αργοσαρωνικού Κόλπου. Η πιο γρήγορη εναλλακτική λύση είναι το ταξίδι των 2ώρων χρησιμοποιώντας ιπτάμενα δελφίνια.

Αυτοί που επιθυμούν να πάνε με το αυτοκίνητο μπορούν να ακολουθήσουν τη διαδρομή Κόρινθος, Επίδαυρος, Κρανίδι, Πόρτο Χέλι και Κόστα να αφήσουν το αυτοκίνητό τους σε κάποιο οργανωμένο πάρκινγκ (ιδιωτικά αυτοκίνητα δεν επιτρέπονται στο νησί) και να συνεχίσουν με κάποιο θαλάσσιο ταξί⁵.

4.3.2 Στο νησί

Οι Σπέτσες είναι ένα από τα λίγα νησιά της Ελλάδας που έχουν στόλο από θαλάσσια ταξί. Αυτά είναι ταχύπλοα σκάφη που μπορούν να μεταφέρουν μέχρι οχτώ άτομα, λειτουργούν όλη μέρα και φτάνουν μέχρι τη νύχτα μεταφέροντας κόσμο σε διάφορες περιοχές γύρω από το νησί ή πηγαινέλα στη στεριά (λιμάνι Κόστας) η οποία είναι 2,5 χιλ. μακριά.

Υπάρχουν τρία ταξί στις Σπέτσες και επίσης αρκετές άμαξες οι οποίες κινούνται από την Ντάπια μέχρι το Παλιό Λιμάνι και στις περιοχές της Κουνουπίτσας. Για μεταφορά εκτός πόλης, υπάρχουν δύο λεωφορεία, τα οποία λειτουργούν αρκετές ώρες κάθε μέρα μεταξύ της πόλης και της περιοχής του Καστελίου από την μια μεριά και την παραλία του Αναργύρου από την πίσω μεριά του νησιού.

Οι Σπέτσες, και σε αντίθεση με τα υπόλοιπα νησιά του Σαρωνικού, αποτελούν προορισμό που στην ουσία ανταγωνίζεται ακόμα και τα νησιά των Κυκλάδων αφού ο χρόνος πρόσβασης με καταμαράν προσεγγίζει τη διάρκεια 2.30 ωρών⁶.

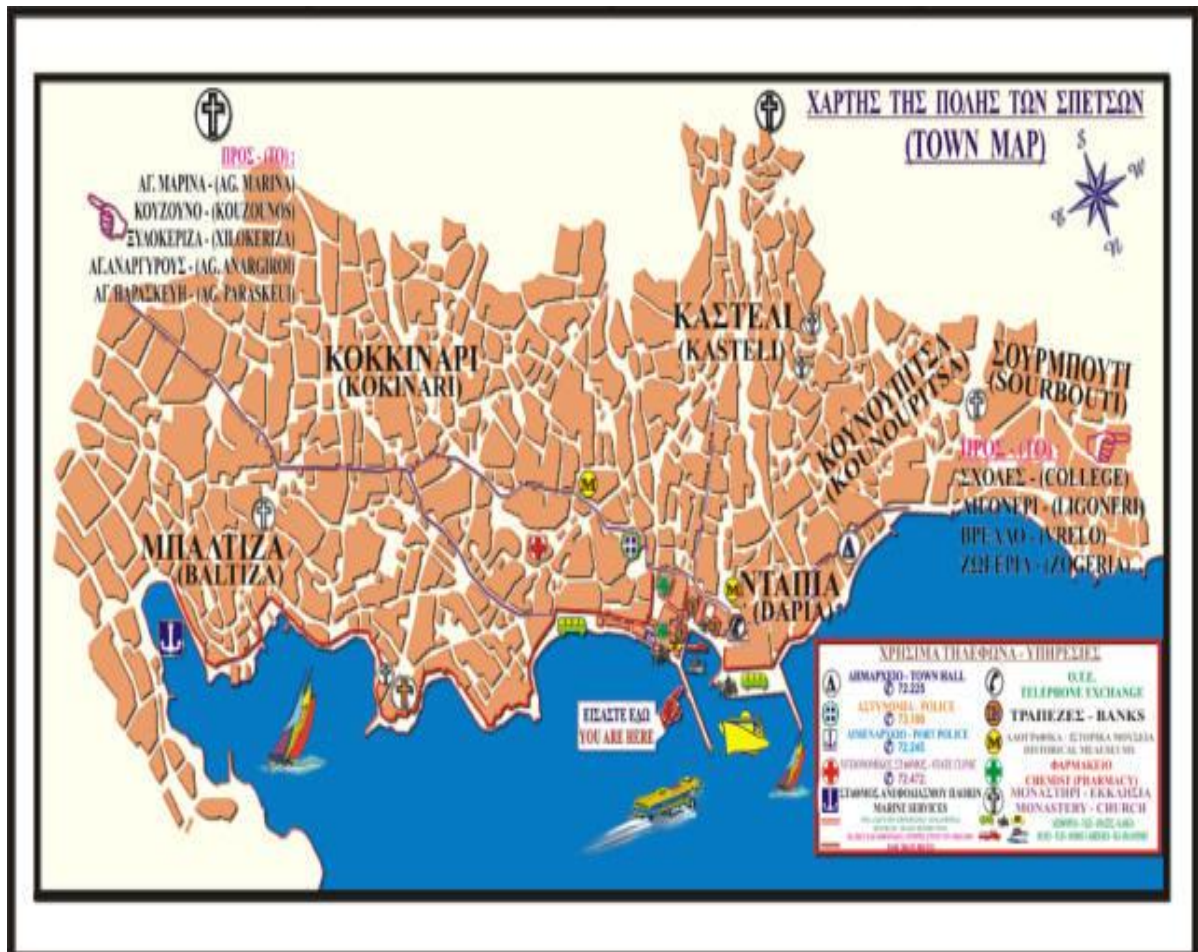
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ OFF-SITE ATM ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ

Κατόπιν επιτόπιας έρευνας και στατιστικών στοιχείων η περιοχή που επιλέχθηκε είναι η πόλη των Σπετσών και συγκεκριμένα οι περιοχές Ντάπια και Παλαιό λιμάνι. Για την εγκατάσταση του OFF-SITE ATM θα χρειαστεί ένας χώρος περίπου 1 τ.μ. Μετά από αξιολόγηση των δυο αυτών περιοχών καταλήξαμε σε δύο πιθανές επιλογές: μία στη Ντάπια και μία στο Παλαιό λιμάνι.

Παρατηρώντας την τουριστική κίνηση καθώς και τη διακίνηση των τουριστών μέσα στο νησί κατά την παραμονή τους καταλήξαμε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η περιοχή του Παλαιού Λιμανιού αποτελεί το επίκεντρο της νυχτερινής διασκέδασης του νησιού. Έχει πολλά εστιατόρια, καφέ-bar και ένα μεγάλο μέρος των ενοικιαζόμενων δωματίων που υπάρχουν στο νησί βρίσκονται εκεί. Επιπλέον στο Παλαιό Λιμάνι βρίσκεται η μαρίνα του νησιού καθώς και η πλειοψηφία των ιδιοκτητών θερινών κατοικιών. Η τουριστική κίνηση στην περιοχή ξεκινάει από την περίοδο του Πάσχα και κορυφώνεται κατά τους καλοκαιρινούς μήνες. Παρόλα αυτά προτιμήθηκε η περιοχή της Ντάπιας.
- Η περιοχή της Ντάπιας είναι το κέντρο της πόλης των Σπετσών καθώς η πλειοψηφία των εμπορικών καταστημάτων, των τραπεζών, των δημόσιων υπηρεσιών και των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων βρίσκονται εκεί.

Επίσης εκεί βρίσκεται το κεντρικό λιμάνι των Σπετσών τόσο για τα πλοία που έρχονται από τον Πειραιά όσο και από την Κόστα (Πελοπόννησο).



5.1 Τοποθεσία εγκατάστασης και πρόσβαση

Το σημείο που επιλέχθηκε είναι στο ξενοδοχείο ROUMANI. Το ξενοδοχείο βρίσκεται στην παλιά Ντάπια και είναι το πρώτο κτίριο που συναντάμε εκεί.

Τα πλεονεκτήματα είναι τα ακόλουθα:

- Είναι στο κεντρικότερο σημείο των Σπετσών.

- Βρίσκεται ανάμεσα στις Τράπεζες που υπάρχουν στο νησί.
- Είναι ορατό από μακριά.
- Υπάρχει διαθέσιμος χώρος για την εξυπηρέτηση πελατών.
- Υπάρχει δυνατότητα τοποθέτησης.



Η φωτογραφία δείχνει την είσοδο του ξενοδοχείου Roumani όπου θα τοποθετηθεί το ATM (φωτογραφία 1)

5.2 Προδιαγραφές εγκατάστασης

Το σημείο που έχει επιλέγει πληροί όλες τις απαραίτητες προδιαγραφές για την τοποθέτηση ενός OFF-SITE ATM οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Υπάρχει διαθέσιμος χώρος που να εξυπηρετεί τις διαστάσεις του μηχανήματος (1x1 εμβαδόν και 1,5 μέτρα ύψους)
- Το σήμα της τράπεζας θα βρίσκεται σε μια πινακίδα στη αριστερή γωνία του ξενοδοχείου σε ύψος στα 2,5 μέτρα. Επίσης πάνω από το ATM θα βρίσκεται μια μικρή πλαστική τέντα χρώματος κόκκινου 20 εκατοστά πάνω από την οθόνη. Η τέντα κρίνεται απαραίτητη λόγω του ήλιου που υπάρχει κατά τις πρωινές και πρώτες μεσημεριανές ώρες στο συγκεκριμένο σημείο.
- Δεν είναι απαραίτητη καμία άδεια εγκατάστασης από τις Αρμόδιες Δημοτικές και Νομαρχιακές Αρχές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Πριν αναφερθούμε ειδικότερα στον ανταγωνισμό που υπάρχει στο νησί καλό θα ήταν να μιλήσουμε αρχικά για την κατάσταση που έχει διαμορφωθεί στον τραπεζικό χώρο στην Ελλάδα.

6.1 Γενικά χαρακτηριστικά και προοπτικές του τραπεζικού χώρου στην Ελλάδα 2001-2002 ⁷

Αν ήθελε κανείς να προσδιορίσει την φάση στην οποία βρίσκεται σήμερα το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, θα μπορούσε να υποστηρίξει ότι επιχειρεί την μετάβασή του στην ωριμότητα. Ύστερα από τις ραγδαίες αλλαγές που έλαβαν χώρα τα τελευταία χρόνια, με τις εξαγορές και συγχωνεύσεις, την αποχώρηση της πλειοψηφίας των ξένων τραπεζών από την εγχώρια αγορά, την απελευθέρωση των αγορών κεφαλαίου και χρήματος που συντελέστηκε στη διάρκεια της περασμένης δεκαετίας και, φυσικά την υιοθέτηση του ενιαίου νομίσματος, τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα καλούνται σήμερα να καταστούν εξίσου ανταγωνιστικά με τα ευρωπαϊκά και να παράγουν την κερδοφορία εκείνη που θα τους επιτρέψει την επιβίωση σε ένα όλο και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Η τάση που επικρατεί αυτή τη στιγμή είναι συνέχιση των συγχωνεύσεων και εξαγορών, με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία αλλά και απόκτηση εκείνου του μεγέθους που θα εξασφαλίσει όχι πλέον την βιωσιμότητα, αλλά και την ανταγωνιστικότητα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Ο ανταγωνισμός γίνεται ολοένα και εντονότερος μεταξύ των μεγάλων παικτών με σκοπό την αύξηση των μεριδίων αγοράς, και στον αγώνα αυτό επιστρατεύεται και η τιμολογιακή πολιτική, η οποία γίνεται ολοένα και επιθετικότερη προς όφελος του καταναλωτή. Ταυτόχρονα, παρατηρούμε την εμφάνιση των μικρότερων πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία απευθύνονται σε συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες. Η τιμολογιακή πολιτική αυτών των τραπεζών είναι πολλές φορές επίσης ιδιαίτερα επιθετική, με σκοπό να αποσπάσουν κάποια σημαντικά μερίδια της αγοράς από τους μεγάλους παίκτες στην οποία εξειδικεύονται. Η όξυνση του ανταγωνισμού θεωρείται αναμενόμενη, γιατί όπως επισημαίνεται, σε μια μικρή αγορά όπως η ελληνική, η οποία είναι πλήρως ενοποιημένη με την ευρωπαϊκή αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων, η συγκέντρωση σε πέντε μεγάλους τραπεζικούς ομίλους δεν θα πρέπει να θεωρείται μεγάλη.

Υποστηρίζεται, μάλιστα ότι η ανταγωνιστική λειτουργία στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά απαιτεί ενδεχομένως μεγαλύτερα μεγέθη τραπεζικών ιδρυμάτων από τα σημερινά. Αξίζει να σημειωθεί ότι μαζί οι πέντε μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες, σε όρους κεφαλαιοποίησης, δεν αντιπροσωπεύουν παρά μέγεθος ισοδύναμο με

μια και μόνο μεσαία ευρωπαϊκή τράπεζα. Και, βεβαίως, η καθεμία μόνη της είναι μάλλον μικρή για να παίξει κάποιο ρόλο σε επίπεδο ευρωπαϊκού ανταγωνισμού.

Στη σημερινή συγκυρία, πάντως, οι ελληνικές τράπεζες βρίσκονται σε πλεονεκτική θέση έναντι των ευρωπαίων ανταγωνιστών τους. Οι υψηλότεροι ρυθμοί ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, η μικρότερη έκθεση των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων σε δάνεια και στην επενδυτική τραπεζική, καθώς και η ικανοποιητική κεφαλαιακή τους επάρκεια, είναι οι βασικοί τους παράγοντες που καθιστούν το ελληνικό τραπεζικό σύστημα λιγότερο ευάλωτο στη αναταραχή που επικρατεί στις διεθνείς κεφαλαιαγορές και η οποία θα επηρεάσει αρνητικά μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες.

Αντίθετα με τις χώρες της ευρωζώνης, στην Ελλάδα ο ρυθμός ανάπτυξης τα επόμενα χρόνια θα συνεχίσει να είναι της τάξεως του 3,5%-4%, ενώ ακόμη και με το χειρότερο σενάριο δεν αναμένεται να μειωθεί κάτω του 3%. Τα κονδύλια από το Γ'ΚΠΣ και οι Ολυμπιακοί Αγώνες του 2004 εξασφαλίζουν, κατά κύριο λόγο, υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Επιπροσθέτως, οι δυνατότητες που προσφέρει το περιβάλλον των χαμηλών επιτοκίων δεν έχουν αξιοποιηθεί πλήρως από τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις που τώρα αντιλαμβάνονται τις ευκαιρίες που τους προσφέρονται για βελτίωση του επιπέδου διαβίωσης και υλοποίησης των επενδυτικών σχεδίων τους με χαμηλό κόστος χρήματος. Σε αυτό το περιβάλλον, τα πιστωτικά ιδρύματα

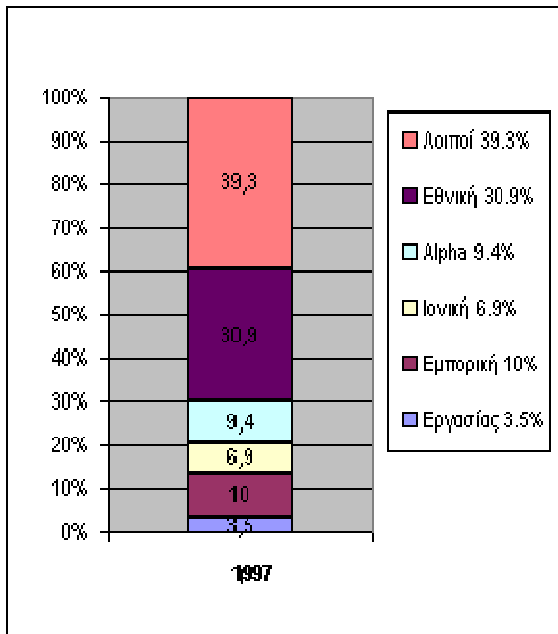
διαφοροποιούν το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων και στρέφονται προς δάνεια με μεγαλύτερα περιθώρια κέρδους, όπως τα δάνεια της λιανικής τραπεζικής και τα δάνεια προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Η λιανική τραπεζική αποτελεί πλέον, σε μεγαλύτερο ή μικρότερο ποσοστό, τη βασική πηγή κερδοφορίας τους.

Τέλος επισημαίνεται ότι τα περιθώρια ανάπτυξης της λιανικής τραπεζικής (στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια) στην Ελλάδα είναι μεγάλα, καθώς τα δάνεια προς τα νοικοκυριά ως ποσοστό του ΑΕΠ πλησιάζουν το 20% τη στιγμή που ο ευρωπαϊκός μέσος όρος ανέρχεται περίπου στο 50%. Γενικότερα οι χορηγήσεις των ελληνικών τραπεζών ως ποσοστό του ΑΕΠ είναι οι χαμηλότερες στην ευρωζώνη.

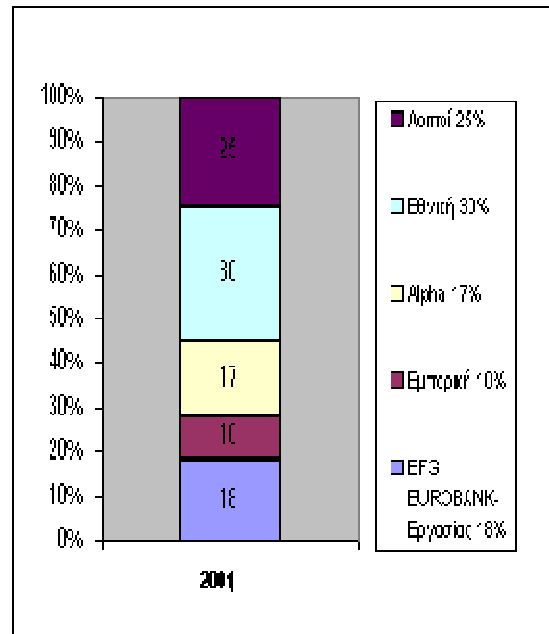
6.2 Άμεσος ανταγωνισμός

Δύο υποκαταστήματα Τραπεζών υπάρχουν στο νησί των Σπετσών :της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και της Alpha Bank. Και τα δύο βρίσκονται στην περιοχή της Ντάπιας.

Οι δύο τράπεζες αποτελούν τους πρωτοπόρους στην Ελληνική αγορά με μερίδιο αγοράς που φτάνει κοντά στο 50% του τραπεζικού χώρου (Διαγράμματα 6.1, 6.2)⁸



Διάγραμμα 6.1



Διάγραμμα 6.2

Μετά από έρευνα που έγινε, η αναλογία συναλλαγών που γίνονται στα μηχανήματα Εθνικής και Αlpha είναι 2/1 κάτι που δικαιολογείται από:

- Μεριδίο αγοράς της κάθε τράπεζας.
- Την θέση που βρίσκεται το κάθε υποκατάστημα.

6.2.1 Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος

6.2.1.1 Τοποθεσία μηχανήματος

Το υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος βρίσκεται προς το τέλος της Ντάπιας κοντά στο υποκατάστημα του ΟΤΕ και το Λιμεναρχείο των Σπετσών.

Δεν είναι εύκολα ορατό από απόσταση, και για την ακρίβεια πρέπει κάποιος να γνωρίζει την ύπαρξη του καθώς καλύπτεται από μια μεγάλη τέντα που έχει τοποθετηθεί από το διπλανό ξενοδοχείο. Δεν υπάρχει καμιά διακριτική πινακίδα, αυτό που ξεχωρίζει (από απόσταση 10μέτρων σε ευθεία) είναι το ATM του υποκαταστήματος, χάρη στη μικρή τέντα που έχει με το σήμα της Εθνικής. (φωτογραφία 2)



Φωτογραφία του ATM της Εθνικής Τράπεζας (φωτογραφία 2)

6.2.1.2 Παρεχόμενες υπηρεσίες

Στο υποκατάστημα υπάρχει ένα εξωτερικό ATM στο οποίο μπορούν να κάνουν καταθέσεις, μεταφορές, πληρωμές λογαριασμών, ερωτήσεις υπολοίπου και αναλήψεις μέσω του δικτύου της Εθνικής και επίσης ερωτήσεις υπολοίπου και αναλήψεις μέσω των δικτύων ΔΙΑΣ, MasterCard, Cirrus, Visa, Visa Electron και

Plus. Το μηχάνημα βρίσκεται σε ιδιαίτερα σκιερό μέρος καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας καθώς προστατεύεται κυρίως από την τέντα του διπλανού ξενοδοχείου. Για το λόγο αυτό δεν ενοχλεί η μη ύπαρξη ειδικού φίλτρου για την ηλιοφάνεια και η ασπρόμαυρη οθόνη που υπάρχει.

6.2.2 Alpha Bank

6.2.2.1 Τοποθεσία μηχανήματος

Η Alpha Bank βρίσκεται στο κέντρο του δρόμου που ενώνει το λιμάνι με την Ντάπια. Στο ίδιο οίκημα βρίσκονται τα γραφεία της MINOAN FLYING DOLPHINS (η εταιρεία που διακινεί τον κύριο όγκο τουριστών στο νησί), είναι το δεύτερο κτίριο που συναντάμε με το που μπαίνουμε στο νησί από το λιμάνι μετά την Καγκελαρία (η οποία δεν χρησιμοποιείται). Είναι ορατή από πολύ μακριά και απέναντι της, γίνεται η αποβίβαση- επιβίβαση των θαλάσσιων ταξί για όλους τους προορισμούς του νησιού και την Κόστα (Πελοπόννησος), όπως και τα μεγάλα καΐκια που πηγαίνουν τους τουρίστες στις διάφορες παραλίες του νησιού. Συμπερασματικά η Alpha Bank θα μπορούσε να λεχθεί ότι έχει την καλύτερη θέση στο νησί. (φωτογραφία 3)



Φωτογραφία του υποκαταστήματος της Alpha Bank στις Σπέτσες. Φαίνεται το εγκαταστημένο ATM (φωτογραφία 3)

6.2.2.2 Παρεχόμενες υπηρεσίες

Το υποκατάστημα μπορεί καθ' όλη τη διάρκεια της εβδομάδας (από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή) να προσφέρει τις υπηρεσίες του στους πελάτες της Alpha Bank, και στις μη εργάσιμες ώρες μπορεί να εξυπηρετηθούν από το ATM που τους δίνει τη δυνατότητα κατάθεσης χρημάτων, πληρωμής λογαριασμών, μεταφοράς σε λογαριασμούς της Alpha, ανάληψη μέσω του δικτύου της αλλά και μέσω των δικτύων Visa, Visa Electron, Cirrus, MasterCard, American Express και ΔΙΑΣ.

Το μηχάνημα δεν διαθέτει ειδικό φίλτρο ώστε να έχει καλή ορατότητα η οθόνη στις ώρες δυνατής ηλιοφάνειας, πρόβλημα που δεν αντιμετωπίζεται ιδιαίτερα με την μικρή τέντα που έχει τοποθετηθεί ενώ την κατάσταση δυσχεραίνει η ασπρόμαυρη οθόνη που διαθέτει το μηχάνημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ

7.1 Γενικά

Η ζήτηση για τις υπηρεσίες του off-site ATM's προέρχεται βασικά από τα άτομα που δεν αποτελούν πελάτες του υφιστάμενου ανταγωνισμού στο νησί (Εθνικής και Alpha) καθώς οι συγκεκριμένοι θα εξυπηρετούνταν από τις τράπεζες τους (υπηρεσίες χωρίς προμήθεια, περισσότερες δυνατότητες συναλλαγών). Οπότε θεωρούμε ότι οι πελάτες που θα χρησιμοποιήσουν το μηχάνημά μας θα είναι οι επισκέπτες του νησιού.

Η ζήτηση λοιπόν θα εξαρτηθεί από την διαμόρφωση της τουριστικής κίνησης στο νησί πριν όμως αναφερθούμε ειδικά για το νησί των Σπετσών, θα πρέπει να δούμε ορισμένα γενικά χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την τουριστική κίνηση στην Ελλάδα (2001-2002). Πριν προχωρήσουμε στην ανάλυση των στοιχείων ας δούμε τις πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση αυτή.

7.2 Πηγές πληροφοριών

Τα στοιχεία που τέθηκαν στη διάθεση μας, χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

1. Σε αυτά που στηρίζονται σε δημοσιευμένες έρευνες αναφορικά με το νησί των Σπετσών προερχόμενες από τους παρακάτω οργανισμούς:
 - Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ)
 - Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος (Ε.Σ.Υ.Ε.)
 - Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών (Ι.Τ.Ε.Π)
 - Δημοτική Επιχείρηση Ανάπτυξης Σπετσών (Δ.ΕΠ.Α.Σ)

- Δήμος Σπετσών
 - Λιμεναρχείο Σπετσών
2. Στα συμπεράσματα που βγήκαν κατόπιν επιτόπιας έρευνας στο νησί των Σπετσών και προσωπικές συνεντεύξεις με ιδιοκτήτες εμπορικών καταστημάτων ξενοδοχείων καθώς και των δημοτικών αρχών.
 3. Τέλος, η ανάλυση ερωτηματολογίου, έρευνα που διεξήχθη από τις αρχές Ιουλίου και μέχρι τα μέσα Αυγούστου του έτους 2002.

7.3 Επίδοση και χαρακτηριστικά του τουριστικού τομέα 2001-2002 στην Ελλάδα⁹

Η τουριστική κίνηση του 2001 επηρεασμένη από την τρομοκρατική ενέργεια της 11^{ης} Σεπτεμβρίου ήταν, όπως εξάλλου είχε προβλεφθεί, μειωμένη. Σε σχέση με τον ρυθμό αύξησης των αλλοδαπών τουριστών κατά 6% περίπου το 2000 (δεν περιλαμβάνονται κρουαζιέρες και Αλβανοί), οι αφίξεις κατά το 2001 εκτιμάται ότι θα είναι κοντά στα επίπεδα του προηγούμενου έτους. Παρόλο που οι αρχικές προβλέψεις πριν το τρομοκρατικό χτύπημα, τον Αύγουστο, έδειχναν μια αύξηση των αφίξεων κατά 3% περίπου. (Ωστόσο πρέπει να διασαφηνισθεί ότι ούτε ο αριθμός των αφίξεων, αλλά ούτε και αυτός των διανυκτερεύσεων, συνιστούν ένα πλήρες μέτρο επίδοσης του κλάδου).

Γενικά, η Ελλάδα αποτελεί συγκριτικά ακριβό τουριστικό προϊόν για την ανθρωπογενή ολική ποιότητα που προσφέρει (ΙΤΕΠ). Η ανταγωνιστική υπεροχή σε φυσικά στοιχεία και μνημειακό πολιτισμό δεν έχει επιτρέψει στον αρνητικό ρόλο των ανθρωπογενών στοιχείων να καταγραφεί ως μείωση αφίξεων. Η ανάδειξη όμως, νέων προορισμών στην Ανατολική Μεσόγειο προσφάτως δε και σε άλλες χώρες μη παραδοσιακά ανταγωνιστικές καθώς και η απουσία εξωγενών παραγόντων που λειτουργούν αρνητικά για ορισμένες ανταγωνίστριες χώρες, έφερε στην επιφάνεια το υπάρχον πρόβλημα της προβολής της Ελλάδας στο εξωτερικό όπως και της έλλειψης υποδομής για τα οποία κύρια ευθύνη βρίσκεται στην πλευρά της πολιτείας ως εποπτεύουσας αρχής και υπεύθυνης.

Όσον αφορά τώρα για το εσωτερικό τουρισμό και γενικά για την ΕΕ, ως σύνολο, ο εσωτερικός τουρισμός αντιστοιχεί στο 54% περίπου του συνολικού τουρισμού σε όρους διανυκτερεύσεων σε ξενοδοχεία και προς εξομοιωμένα καταλύματα. Το αντίστοιχο ποσοστό για την Ελλάδα είναι της τάξης του 16-17%. Βέβαια οι αριθμοί δεν είναι ικανοί καθ' εαυτοί να μας δώσουν την εικόνα και τις δυνατότητες αύξησης του εσωτερικού τουρισμού, καθώς τα ποσοστά δεν περιλαμβάνουν τις διανυκτερεύσεις σε καταλύματα που ανήκουν σε φιλικά πρόσωπα και συγγενείς(φιλοξενία). Για την περίπτωση της Ελλάδας ο συνυπολογισμός και αυτής της κατηγορίας διανυκτερεύσεων ανεβάζει το σχετικό ποσοστό στο 35%. Είναι δε εύλογο να υποθέσουμε ότι το ποσοστό των ημεδαπών που πραγματοποιεί διακοπές σε ιδιόκτητο κατάλυμα είναι πολύ μεγαλύτερο από το μέσο όρο της ΕΕ.

Τέλος οι Έλληνες ταξιδεύουν στο εξωτερικό σχεδόν στο σύνολο τους για περιηγητικούς και επαγγελματικούς σκοπούς, για να γνωρίσουν από κοντά νέους και διαφορετικούς τόπους, διαφορετικούς πολιτισμούς, ιστορικά μνημεία κ.ο.κ. Αυτό σημαίνει ότι η πιθανότητα μετακίνησης τμήματος της εν λόγω ζήτησης είναι πρακτικώς μηδενική. Η ζήτηση αλλοδαπού τουριστικού προϊόντος αυξάνεται καθώς βελτιώνεται το βιοτικό και μορφωτικό επίπεδο του πληθυσμού, βελτιώνεται η τεχνολογία και το κόστος διακίνησης και η πρόσβαση στα σύγχρονα μέσα πληροφόρησης γίνεται κτήμα ευρύτερων στρωμάτων του πληθυσμού.

7.4 Ανάλυση ξενοδοχειακού δυναμικού και ενοικιαζομένων δωματίων (διανυκτερεύσεις) των Σπετσών.¹⁰

Τα στοιχεία που αναφέρονται στην τουριστική κίνηση ανήκει σε έρευνα που έγινε από το Δ.Ε.Π.Α.Σ. συγκεντρώθηκαν από την τουριστική αστυνομία και την αποστολή ερωτηματολογίου σε όλα τα τουριστικά γραφεία του Σαρωνικού, τα οποία εκτός δύο μεμονωμένων περιπτώσεων δεν ανταποκρίθηκαν. Τα στοιχεία που υπέστησαν επεξεργασία είναι μέχρι το 1998. Οι πίνακες περιλαμβάνουν στοιχεία για την πενταετία 1993-1998 (Πίνακες 7.1,7.2, 7.3 και 7.4).

Τα παραπάνω στοιχεία αναφέρονται σε ετήσια βάση και σε όχι εποχιακή όπως θα ήταν σωστό. Παρόλα αυτά η επιπρόσθετη επεξεργασία των στοιχείων αλλά

και η τάση που παρουσιάζουν τα υπάρχοντα στατιστικά στοιχεία οδηγούν σε χρήσιμα και ποικιλόμορφα συμπεράσματα για το νησί των Σπετσών.

Σε κάθε πίνακα παρουσίασης ξενοδοχειακού δυναμικού και των ενοικιαζόμενων δωματίων εμφανίζονται οι στήλες :α. Κλίνες από στοιχεία ΕΟΤ και β. Κλίνες-εμπειρική εκτίμηση

Η πρώτη στήλη αφορά τις νόμιμες κλίνες όπως τις έχει καταγράψει ο ΕΟΤ. Η δεύτερη στήλη αφορά το πραγματικό αριθμό κλινών ο οποίος είναι γενικά αποδεκτός και προέρχεται από την εμπειρία. Οι πραγματικές κλίνες ενός ξενοδοχείου ή συγκροτήματος ενοικιαζομένων δωματίων έχει ένα ποσοστό αύξησης (από τις νόμιμες κλίνες) που βρίσκεται περίπου μεταξύ 15-35%. Η παρούσα εμπειρική εκτίμηση, η οποία είναι αποδεδειγμένα η πιο αξιόπιστη, περιλαμβάνει μια προσαύξηση τις τάξεως του 25%. Η αριθμητική αξιοπιστία των μονάδων, δωματίων και κλινών είναι πολύ υψηλή. Τέλος η μικρή διαφοροποίηση μεταξύ των στοιχείων του ΕΟΤ 1999 και Δήμου Σπετσών 2001 όσον αφορά τα ενοικιαζόμενα δωμάτια καλύπτεται από τις παραπάνω παρατηρήσεις.

Οι Σπέτσες έχουν την πρωτοπορία σε ξενοδοχεία Α' κατηγορίας στον Αργοσαρωνικό (κανένα άλλο νησί δεν διαθέτει ξενοδοχείο Α' κατηγορίας) και με συνολικές κλίνες στην κατηγορία 435 (κατά προσέγγιση). Το στοιχείο αυτό είναι πολύ σημαντικό δεδομένου ότι μπορεί να φιλοξενήσει τουρισμό υψηλής οικονομικής δύναμης.

Πίνακας 7.1: Ανάλυση Ξενοδοχειακού δυναμικού ΕΟΤ 2001					
ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΛΥΜ/ΤΟΣ	ΚΑΤ	ΜΟΝΑΔΕΣ	ΔΩΜΑΤΙΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΛΙΝΕΣ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	LUX				
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	A	3	199	348	435
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	B	2	51	95	119
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	Γ	6	161	295	369
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	Δ	3	45	85	106
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	E	4	63	119	149
ΞΕΝΟΔ. ΕΠΙΠΛ. ΔΙΑΜ.	A				
ΞΕΝΟΔ. ΕΠΙΠΛ. ΔΙΑΜ.	B	1	6	12	15
ΞΕΝΟΔ. ΕΠΙΠΛ. ΔΙΑΜ.	Γ	1	19	35	44
ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ	A				
ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ	B	1	12	24	30
ΣΥΝΟΛΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ		21	556	1013	1267

Πίνακας 7.2 Ανάλυση Ενοικιαζομένων Δωματίων ΕΟΤ 1999					
ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΛΥΜ/ΤΟΣ	ΚΑΤ	ΜΟΝΑΔΕΣ	ΔΩΜΑΤΙΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΛΙΝΕΣ
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ	A	48	472	944	1180
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ	B	13	77	154	193
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ	Γ	29	258	516	645
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΟΙΚ/ΜΕΝΩΝ		90	807	1614	2018

Πίνακας 7.3 Ανάλυση Ενοικιαζομένων Δωματίων				
Δήμος Σπετσών 2001				
ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΛΥΜ/ΤΟΣ	ΚΑΤ	ΜΟΝΑΔΕΣ	ΔΩΜΑΤΙΑ	ΚΛΙΝΕΣ
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ	A	51	513	1069
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ	B	7	27	54
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ	Γ	28	258	545
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΟΙΚ/ΜΕΝΩΝ		86	798	1668

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.4 Αφίξεις και διανυκτερεύσεις 1993-1998										
Έτος	Ημεδαποί			Αλλοδαποί			Σύνολο			Συν. Αριθ. Κλινών
	Αφίξεις	Διαν/σεις	Διαμονή	Αφίξεις	Διαν/σεις	Διαμονή	Αφίξεις	Διαν/σεις	Διαμονή	
1993	6302	18882	3.0	1806	8798	4.9	8108	27680	3.4	2610
1994	6076	18649	3.1	2128	9941	4.7	8204	28590	3.5	2682
1995	4135	12345	3.0	1294	5639	4.4	5429	17984	3.3	2007
1996	6371	18590	2.9	1886	8895	4.7	8257	27485	3.3	2801
1997	7861	20705	2.6	2048	9860	4.8	9909	30565	3.1	3031
1998	12391	34845	2.8	3803	16538	4.4	16194	51383	3.2	4629

Αποδεικνύεται έμπρακτα ότι η κίνηση των Ελλήνων είναι πολύ πιο σημαντική για το νησί εν αντιθέσει με άλλους τουριστικούς προορισμούς στους οποίους στο μεγαλύτερο ποσοστό προέρχεται από αλλοδαπούς. Επαληθεύεται ότι οι Σπέτσες αποτελούν δημοφιλή προορισμό για τους Έλληνες και επιβεβαιώνεται η κοσμικότητα που έχει το νησί.

Ο μέσος όρος διαμονής των Ελλήνων είναι ο υψηλότερος στον Σαρωνικό γεγονός που πιστοποιεί ότι οι Σπέτσες, πέρα της διαμονής Σαββατοκύριακου, αποτελούν επίσης και επιλογή για πολυήμερες διακοπές.

7.5 Ανάλυση της ζήτησης στο νησί των Σπετσών 2001

Όπως αναφέραμε και στην αρχή του κεφαλαίου η ζήτηση θα προέρχεται από τους επισκέπτες (ημεδαπούς και αλλοδαπούς) οπότε πρέπει να προσεγγίσουμε των αριθμό των τουριστών που έρχονται στο νησί. Για να το κάνουμε αυτό χρησιμοποιήσαμε για βάση τα στοιχεία που αφορούν την επιβατηγή κίνηση του λιμανιού των Σπετσών το 2001, (η οποία, σύμφωνα με τα στοιχεία που έχουμε αντανακλά τα μέσα επίπεδα της κίνησης στο νησί για την τελευταία τριετία), και κάνοντας τις ακόλουθες παραδοχές:

- Ότι η πλειοψηφία της τουριστικής κίνησης είναι από τις αρχές Απριλίου και μέχρι το τέλος Σεπτεμβρίου. Θεωρούμε ότι οι μετακινήσεις που γίνονται κατά την περίοδο από Οκτώβριο μέχρι Μάρτιο είναι από ντόπιους οπότε κατά μέσο όρο οι αφίξεις είναι γύρω τις 6.000 (5.959) το μήνα. (σύμφωνα με το πίνακα 7.5) Όποτε ο αριθμός των αφίξεων που γίνεται από ντόπιους

είναι κατά προσέγγιση $6.000 \cdot 12 = 72.000$. Άρα η διαφορά που προκύπτει είναι το ποσό των τουριστών που επισκέπτονται το νησί οι οποίοι υπολογίζονται στις περίπου 91.000.

Πίνακας 7.5 Ετήσια επιβατηγής κίνησης λιμένα Σπετσών έτους 2001								
ΜΗΝΑΣ	Ε/Γ-Υ/Γ		Ε/Γ-Ο/Γ-ΚΛ		Ε/Γ-Ο/Γ-ΑΝ		ΣΥΝΟΛΟ	
	Αποβιβ.	Επιβιβ.	Αποβιβ.	Επιβιβ.	Αποβιβ.	Επιβιβ.	Αποβιβ.	Επιβιβ.
Ιανουάριος	1,631	1,491	391	515	2,119	2,083	4,141	4,089
Φεβρουάριος	2,799	2,267	567	680	2,549	2,473	5,915	5,420
Μάρτιος	2,985	2,503	682	473	3,510	3,483	7,177	6,459
Απρίλιος	8,280	7,264	1,519	1,827	4,488	4,592	14,287	13,683
Μάιος	7,734	7,936	1,140	1,140	5,932	5,807	14,806	14,883
Ιούνιος	15,009	11,664	3,106	3,111	5,238	5,525	23,353	20,300
Ιούλιος	17,601	18,301	4,931	5,306	4,907	5,236	27,439	28,843
Αύγουστος	20,460	20,439	5,069	4,063	3,966	3,971	29,495	28,473
Σεπτέμβριος	12,740	14,767	2,271	2,467	3,550	3,438	18,561	20,672
Οκτώβριος	4,422	5,830	701	685	3,108	3,206	8,231	9,721
Νοέμβριος	1,774	1,554	419	403	3,417	3,540	5,610	5,497
Δεκέμβριος	1,344	1,287	469	499	2,865	2,973	4,678	4,759
Σύνολο	96,779	95,303	21,265	21,169	45,649	46,327	163,693	162,799

Από τα στοιχεία που μας δόθηκαν από το Δ.Ε.Π.Α.Σ η αναλογία μεταξύ ημεδαπών και αλλοδαπών που διανυκτερεύουν σε κάποιο ξενοδοχείο ή ενοικιαζόμενο δωμάτιο είναι 3 προς 1.

- Επιπλέον, η αναλογία μεταξύ αυτών που ενοικιάζουν κάποιο κατάλυμα για τις διακοπές τους και αυτούς που φιλοξενούνται ή έχουν δική τους εξοχική κατοικία είναι σύμφωνα με στοιχεία του ΙΤΕΠ είναι 4 προς 5 περίπου.

Οπότε σύμφωνα με τα παραπάνω η διάρθρωση των τουριστών που έρχονται στο νησί μπορεί να συνοψιστεί στον παρακάτω πίνακα 7.6

Πίνακας 7.6 Διάρθρωση τουριστών στις Σπέτσες		
ΕΛΛΗΝΕΣ	35,921	79,026
ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΛ.	43,105	
ΑΛΛΟΔΑΠΟΙ	11,974	11,974
ΣΥΝΟΛΟ	91,000	91,000

- Οι άνθρωποι που καταφθάνουν στο νησί με κότερα αλλά και με θαλάσσια ταξί καθόλη τη διάρκεια του καλοκαιριού υπολογίζονται στις 35.000 (σύμφωνα με στοιχεία από το λιμεναρχείο των Σπετσών). Η ανάλυση σε ημεδαπούς και αλλοδαπούς είναι αδύνατη καθώς δεν υπάρχουν στοιχεία, παρόλα αυτά βάσει των πληροφοριών που συλλέκθηκαν ένα πάρα πολύ μικρό ποσοστό είναι αλλοδαποί. Για το λόγο αυτό θεωρούμε ότι όλοι είναι Έλληνες. Άρα, το σύνολο των επισκεπτών είναι 126.000 (35.000+91.000) εκ των οποίων σύμφωνα και με τον πίνακα 7.7 περίπου 114.000 Έλληνες (35.000+79.026)
- Η πλειοψηφία των αλλοδαπών τουριστών είναι από τους μήνες Ιούνιος μέχρι Σεπτέμβριο

Πίνακας 7.7 Αφίξεις κατά τους μήνες Απρίλιο έως Σεπτέμβριο				
Μήνες	Ποσοστό τουριστικής κίνησης	Αφίξεις ανά μήνα	Αφίξεις Ελλήνων	Αφίξεις Αλλοδαπών
Απρίλιος	11.2	14,112	14,112	0
Μάιος	11.6	14,616	14,616	0
Ιούνιος	18.2	22,932	20,103	2,829
Ιούλιος	21.4	26,964	23,638	3,326
Αύγουστος	23.1	29,106	25,515	3,591
Σεπτέμβριος	14.5	18,270	16,016	2,254
Σύνολο	100	126,000	114,000	12,000

7.6 Ανάλυση ερωτηματολογίου

Η έρευνα διεξήχθη από τις αρχές Ιουλίου μέχρι τα μέσα Αυγούστου 2002. Συμπληρώθηκαν 500 ερωτηματολόγια. Τα ερωτηματολόγια δινόταν κατά την αναχώρηση των τουριστών από το λιμάνι των Σπετσών ώστε να υπάρχει όσο γίνεται πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την διαμονή τους στο νησί. Έγινε ιδιαίτερη προσπάθεια το δείγμα το ερωτηθέντων να είναι 70% Έλληνες και 30% Αλλοδαποί.

Οι 14 πρώτες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου αφορούν το προφίλ του πελάτη και πληροφορίες σχετικά με την διαμονή τους στις Σπέτσες, ενώ οι υπόλοιπες είναι σχετικές με συναλλαγές μέσω Τραπεζών.

7.7 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου

Από την ανάλυση του Ερωτηματολογίου προκύπτουν τα παρακάτω στοιχεία τα οποία θα βοηθήσουν στην εκπόνηση της μελέτης σκοπιμότητας:

- Το 45% που απάντησαν το ερωτηματολόγιο ήταν γυναίκες ενώ το 55% ήταν άντρες.
- Το 41% των ερωτηθέντων η ηλικία τους ήταν μεταξύ 25 – 35 ετών, το 29% είναι κάτω των 24 ετών, το 18% μεταξύ των 35 με 64 ετών και το 12% άνω των 65.
- Από το παραπάνω δείγμα το 75% ήταν άγαμοι, το 19% έγγαμοι και το υπόλοιπο 6% δεν άνηκε στις προηγούμενες κατηγορίες.
- Το 70% των ερωτηθέντων ήταν Έλληνες εκ των οποίων το 75% είχε ως μόνιμη κατοικία το λεκανοπέδιο της Αττικής.
- Το 70% των ερωτηθέντων μετέβηκαν στο νησί από το λιμάνι του Πειραιά χρησιμοποιώντας είτε τα μεγάλα πλοία της γραμμής είτε τα διάφορα ταχύπλοα.
- Το 71% του δείγματος έμειναν στο νησί των Σπετσών 1-2 μέρες, το 27% έμεινε 3-4 μέρες, ενώ το υπόλοιπο 2% έμεινε άνω των 4 ημερών.
- Βλέποντας τα παραπάνω ποσοστά αντιλαμβάνεται κάποιος ότι οι τουρίστες του νησιού έρχονται κυρίως για τα Σαββατοκύριακα και σύμφωνα με τους ερωτηθέντες το 80% έμεινε το Σαββατοκύριακο.
- Το 56% των ερωτηθέντων έμειναν κατά την παραμονή τους στη περιοχή της Ντάπιας, το 42% στο Παλαιό Λιμάνι και το υπόλοιπο 2% σε άλλες περιοχές των Σπετσών.
- Τέλος το 85% των επισκεπτών διασκέδασαν στην περιοχή του Παλαιού Λιμανιού, το υπόλοιπο ποσοστό διασκέδασε στη Ντάπια. Τα παραπάνω ποσοστά αναφέρονται καθαρά στην νυκτερινή διασκέδαση

καθώς τις απογευματινές και πρώτες νυκτερινές ώρες η διασκέδαση βρίσκεται κυρίως στην περιοχή της Ντάπιας.

Όσον αφορά τώρα τις συναλλαγές μέσω ATM το 70% των ελλήνων χρησιμοποίησαν ενώ αντίστοιχα μόνο το 30% των αλλοδαπών χρησιμοποίησαν (στα % που δεν χρησιμοποίησαν περιλαμβάνονται τα παιδιά και τα υπόλοιπα μέλη οικογένειας).

Στους Έλληνες ο μέσος όρος των συναλλαγών ήταν 1,2 φορές

Από τους Έλληνες, που απάντησαν χρησιμοποιήσαμε για να βγάλουμε τα συμπεράσματά μας αυτούς που δεν ήταν πελάτες της Εθνικής ή της Alpha, καθώς όπως εξηγήσαμε και στην αρχή, οι συγκεκριμένοι θα χρησιμοποίησαν για τις συναλλαγές τις Τράπεζες του. Πράγμα που φάνηκε και από τις απαντήσεις που λάβαμε στο ερωτηματολόγιο καθώς όλοι οι ερωτηθέντες που ήταν πελάτες της Εθνικής και της Alpha έκαναν αναλήψεις και ερωτήσεις υπολοίπου από τα ATM των Τραπεζών τους.

Όσον αφορά τώρα για τα αποτελέσματα που αναφέρονται στις συναλλαγές που έκαναν οι επισκέπτες των Σπετσών οι οποίοι ήταν πελάτες άλλων Τραπεζών φαίνονται παρακάτω. Με μια επιπλέον παρατήρηση αναφορικά με το ποσοστό που φαίνεται ως «αναλήψεις μέσω της δικής τους Τράπεζα» αναφέρεται στο ποσοστό των ερωτηθέντων που μας απάντησε ότι είναι πελάτες της Τράπεζας μας, θεωρούμε λοιπόν ότι οι συγκεκριμένοι από την στιγμή που θα υπάρχει ένα δικό μας ATM θα χρησιμοποιούν αυτό για τις συναλλαγές του.

Αναλήψεις μέσω ΔΙΑΣ	65.55%
Ερωτήσεις μέσω ΔΙΑΣ	17.54%
Αναλήψεις από την δική τους τράπεζα	6%
Visa/ Mastercard	10.91%

Στους αλλοδαπούς ο μέσος όρος των συναλλαγών ήταν 0.93 φορές.

Visa/ Mastercard	100%
------------------	------

Άλλα συμπεράσματα:

- Το 100% των ερωτηθέντων δεν αντιμετώπισαν κάποιο πρόβλημα στις συναλλαγές τους στο ATM.
- Το 90% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η περιοχή που είναι τοποθετημένες οι Τράπεζες εξυπηρετεί και μόνο ένα 10% εξέφρασε την άποψη ότι θα χρειαζόταν ένα ATM στο Παλαιό Λιμάνι.
- Ο μέσος όρος αξίας ανά συναλλαγή είναι €100.
- Το 50% των ερωτηθέντων είναι πελάτες των Τραπεζών που βρίσκονται στο νησί (Alpha και Εθνική) κάτι που είναι αναμενόμενο και από τα μερίδια αγοράς που κατέχουν οι δύο Τράπεζες στην Ελλάδα.
- Ιδιαίτερη σημασία είχε η ερώτηση 24 η οποία ζητούσε από τους ερωτηθέντες να κατατάξουν από το 1-7 τους παράγοντες που τους επηρεάζουν ώστε να χρησιμοποιήσουν κάποιο ATM.

Δόθηκαν οι παρακάτω συντελεστές σπουδαιότητας στους παράγοντες ανά προτεραιότητα:

Συντελεστής Σπουδαιότητας

1^{ος} παράγοντας επιλογής → 1,0

2^{ος} παράγοντας επιλογής → 0,8

3^{ος} παράγοντας επιλογής → 0,6

4^{ος} παράγοντας επιλογής → 0,4

5^{ος} παράγοντας επιλογής → 0,3

6^{ος} παράγοντας επιλογής → 0,2

7^{ος} παράγοντας επιλογής → 0,1

Πίνακας 7.8 Οι παράγοντες από το ερωτηματολόγιο		
Παράγοντες	Ποσοστά Ελλήνων	Ποσοστά Αλλοδαπών
1. Η απόσταση	26%	33%
2. Πελάτης της Τράπεζας (τιμολογήσεις-προμήθειες)	50%	-
3. Αίσθημα ασφάλειας	2%	24%
4. Να βρίσκεται σε υποκατάστημα	4%	6%
5. Ταχύτητα στην εξυπηρέτηση	15%	4%
6. Καθαριότητα	2%	8%
7. Το όνομα της Τράπεζας (Αναγνωρισιμότητα)	1%	25%

Όπως φαίνεται, ο σημαντικότερος παράγοντας στην επιλογή για να χρησιμοποιήσει κάποιος Έλληνας το ATM είναι να είναι πελάτης της Τράπεζας και ανέρχεται στο 50%. Αν θεωρήσουμε επίσης ότι το 4% επιθυμεί να χρησιμοποιεί on-site ATM και το 1% υπολογίζει το όνομα της Τράπεζας τότε το

55% των επισκεπτών θα έκανε τις συναλλαγές του μέσω των υπάρχόντων μηχανημάτων. Επίσης ένα 31% των αλλοδαπών θα προτιμούσε να κάνει τις συναλλαγές του από τις ήδη υπάρχουσες Τράπεζες λόγω μεγάλης αναγνωρισιμότητας που έχουν και λόγω του ότι τα μηχανήματά τους είναι on-site. Όσον αφορά τώρα το υπόλοιπο 45% των Ελλήνων, το 26% των οποίων θεωρεί σημαντική την απόσταση, πιστεύουμε ότι ένα 10% θα προτιμούσε να έκανε συναλλαγές από το ATM της Τράπεζας μας καθώς βρίσκεται σε πολύ καλή θέση και ανταγωνίζεται σε τοποθεσία το ATM της Alpha. Στους αλλοδαπούς τώρα όπου ο σημαντικότερος παράγοντας είναι η απόσταση πιστεύουμε ότι ένα ποσοστό της τάξεως του 11% θα προτιμήσει να κάνει τις συναλλαγές του μέσω του δικού μας ATM.

Αναφορικά τώρα με το θέμα της ασφάλειας πιστεύουμε ότι λόγω της θέσεως και του πολύ καλού φωτισμού που θα έχει το μηχάνημα, θα το προτιμήσουν το 50% και των δύο κατηγοριών δηλαδή το 1% των Ελλήνων και το 12% Αλλοδαπών.

Τέλος όσον αφορά την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση και την καθαριότητα από τους Έλληνες πιστεύουμε ότι 9% θα προτιμήσει το μηχάνημά μας και από τους Αλλοδαπούς ένα 7%.

Οπότε, συμπερασματικά, πιστεύουμε ότι συνολικά ένα ποσοστό 20% των Ελλήνων και ένα 30% των Αλλοδαπών, από αυτούς που πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω ATM, θα χρησιμοποιήσει το δικό μας μηχάνημα.

Από τα παραπάνω μπορούμε να βγάλουμε κάποια ενδιαφέροντα συμπεράσματα αναφορικά με την κίνηση που αναμένεται να έχουμε στο μηχάνημα το χρόνο όπως απεικονίζεται στους παρακάτω πίνακες.

7.8 Σύνοψη αποτελεσμάτων έρευνας

Από τη ανάλυση του ερωτηματολογίου προκύπτουν κάποια πολύ χρήσιμα συμπεράσματα για την αξιολόγηση της επένδυσης. Οι πίνακες 7.9 και 7.10 δείχνουν το ποσοστό των Ελλήνων ή Αλλοδαπών που θα χρησιμοποιήσει το ATM μας για να κάνει τις συναλλαγές καθώς και το σύνολο των κινήσεων που να αναμένεται έχουμε ανά έτος. Πριν περάσουμε τους πίνακες ας δούμε καθετί από τα στοιχεία που αναφέρονται.

- **Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν:** Είναι το ποσοστό από το σύνολο των επισκεπτών που χρησιμοποίησαν ATM όπως φάνηκε και από το ερωτηματολόγιο.
- **Μέσος όρος συναλλαγών:** Αναφέρεται στις συναλλαγές που έκανε κάθε άτομο κατά την παραμονή του στις Σπέτσες.
- **Ποσοστό Τράπεζας (Με βάση τον συντελεστή σπουδαιότητας):** Είναι το ποσοστό των επισκεπτών από αυτούς που θα χρησιμοποιήσουν το ATM και θα προτιμήσουν την Τράπεζα μας.
- **Συντελεστής Συναλλαγών ανά άτομο:** Είναι το γινόμενο των τριών παραπάνω παραμέτρων και μας δείχνει το αριθμό των συναλλαγών που γίνεται ανά άτομο κατά την παραμονή του στο νησί των Σπετσών.
- Σε συνάρτηση τώρα του **συντελεστή των συναλλαγών ανά άτομο** με τον **αριθμό των τουριστών** που επισκέπτηκαν το νησί των Σπετσών βγαίνει το **σύνολο της κίνησης** που αναμένεται να έχει το ATM μας το έτος

Πίνακας 7.9 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για τους Έλληνες	
Ποσοστό που χρησιμοποίησαν ATM	0,7
Μέσος όρος συναλλαγών	1,2
Ποσοστό Τράπεζας (με βάση συντελεστή σπουδαιότητας)	0,2
Συντελεστής συναλλαγών ανά άτομο	0,168
Αριθμός τουριστών	114.000
Συνολικές κινήσεις ανά έτος	19.152

Πίνακας 7.10 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου για τους Αλλοδαπούς	
Ποσοστό που χρησιμοποίησαν ATM	0,3
Μέσος όρος συναλλαγών	0,93
Ποσοστό Τράπεζας (με βάση συντελεστή σπουδαιότητας)	0,3
Συντελεστής συναλλαγών ανά άτομο	0,0837
Αριθμός τουριστών	12.000
Συνολικές κινήσεις ανά έτος	1.004,4

Ο παρακάτω πίνακας μας δίνει μια εικόνα για το πως θα διαμορφωθούν οι κινήσεις για μια πενταετία, όσο είναι η διάρκεια της επένδυσης. Βέβαια τα αποτελέσματα αυτά θεωρούν ότι η κίνηση των επισκεπτών θα κυμανθεί σε επίπεδα 2001, παρόλο που πιστεύουμε ότι θα υπάρξει μεγάλη αύξηση κατά την διετία 2004-2005 λόγω Ολυμπιακών Αγώνων.

Πίνακας 7.11 Ανάλυση των κινήσεων για μια πενταετία						
Είδος Συναλλαγής	Κινήσεις Αλλοδαπών	Ποσοστό	Κινήσεις Ελλήνων	Ποσοστό	Σύνολο Αλλοδαπών και Ελλήνων	Ποσοστό Συνολικών Κινήσεων
Ανάληψη μέσω ΔΙΑΣ	0	0.00%	62.782	65,55%	62.782	62,28%
Ερώτηση υπολοίπου μέσω ΔΙΑΣ	0	0.00%	16.8	17,54%	16.8	16,67%
Αναλήψεις μέσω της Τραπεζάς του	0	0.00%	5.747	6%	5.747	5,70%
Visa/ Mastercard	5.022	100%	7.578	10,91%	15.471	15,35%
Συνολικά	5.022	100%	95.778	100%	100.800	100%

Σύμφωνα στα αποτελέσματα του πίνακα 7.11 υπάρχουν οι αναλύσεις των κινήσεων που θα πραγματοποιηθούν. Επίσης βάση του ερωτηματολογίου έχει βρεθεί ότι ο μέσος όρος των αναλήψεων ανέρχεται σε περίπου €100. Σύμφωνα με τα παραπάνω και με την προϋπόθεση ότι το μηχανήμα έχει χωρητικότητα €120.000 υπολογίζεται ότι θα χρειάζονται 14 ανεφοδιασμοί ανά έτος και ο επιμερισμός θα είναι όπως εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα 7.12

Πίνακας 7.12 Επιμερισμός ανεφοδιασμού								
Μήνες	Ποσοστό τουριστικής κίνησης	Σύνολο αφίξεων	Αφίξεις ανά μήνα	Αφίξεις Ελλήνων	Αφίξεις Αλλοδαπών	Σύνολο Αφίξεων	Κινήσεις ανά έτος	Ανεφοδιασμοί
Απρίλιος	11,2	126.000	14.112	14.112	0	14.112	2.371	1,6
Μάιος	11,6	126.000	14.616	14.616	0	14.616	2.455	1,7
Ιούνιος	18,2	126.000	22.932	20.103	2.829	22.932	3.614	2,5
Ιούλιος	21,4	126.000	26.964	23.638	3.326	26.964	4.250	3
Αύγουστος	23,1	126.000	29.106	25.515	3.591	29.106	4.587	3,2
Σεπτέμβριος	14,5	126.000	18.270	16.016	2.254	18.270	2.879	2
Σύνολο	100%		126.000	114.000	12.000	126.000	20.156	14

Υπολογίζεται ότι το σύνολο των τουριστών ανέρχεται στους 126,000 ανά τουριστική περίοδο οι οποίοι είναι κατανεμημένοι ανά μήνα βάσει στατιστικών στοιχείων από τον Απρίλιο έως τον Σεπτέμβριο. Επίσης με βάσει και προηγούμενα στοιχεία οι κινήσεις αναλύονται ανά μήνα όπως φαίνονται στον πίνακα. Τέλος σύμφωνα με προηγούμενο πίνακα που αναλύει ποσοστιαία το είδος των συναλλαγών που θα γίνουν μέσα στο έτος εμφανίζεται ότι το 83,33% των κινήσεων θα είναι αναλήψεις χρημάτων. Κάνοντας τους υπολογισμούς προκύπτει ότι $83,33\% \times 20.156$ κινήσεις = 16.795 κινήσεις ανάληψης χρημάτων. Σύμφωνα με τα στοιχεία ότι μέσο όρο συναλλαγής είναι τα €100, οι ετήσιες συναλλαγές θα φτάσουν τις $16.795 \times 100 = €1.679.500$, το οποίο εάν διαιρεθεί με το €120,000 που είναι το ποσό της χωρητικότητας του μηχανήματος, μας δίνει το σύνολο των ανεφοδιασμών που θα χρειαστεί το μηχάνημα (14 ανεφοδιασμοί).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΑΤΜ¹¹

8.1 Γενικά

Το *Personas 84* της εταιρίας *NCR* επιλέχθηκε για την χρησιμοποίησή του στην περιοχή των Σπετσών. Παρέχει διάφορες υπηρεσίες όπως ανάληψη μετρητών και κινήσεις λογαριασμών. Το σχέδιο του μηχανήματος είναι το αποτέλεσμα εκτενέστατων ερευνών και ανάπτυξης, ώστε οι πελάτες να το βρίσκουν εύχρηστο και εξυπηρετικό καθώς διαθέτει υψηλής ποιότητας και ορατότητας έγχρωμη οθόνη.

Το συγκεκριμένο μοντέλο ΑΤΜ μπορεί να εγκατασταθεί σε εξωτερικό χώρο με μια αλλαγή στην κλίση της οθόνης προς τα επάνω, για καλύτερη χρήση από τους πελάτες.

8.2 Τεχνικές προδιαγραφές

Για μηχανήμα διαθέτει έγχρωμη οθόνη 25,4 cm, με επιλογή φίλτρου ώστε τα στοιχεία της οθόνης να είναι ορατά μόνο στον πελάτη που εξυπηρετείται, επιπλέον δίνεται η δυνατότητα λόγω ειδικού φίλτρου για ορατότητα σε συνθήκες μεγάλης ηλιοφάνειας. Δεξιά και αριστερά από την οθόνη υπάρχουν 8 πλήκτρα επιλογής, όπως και 16 πλήκτρα στο κάτω μέρος της οθόνης.

Ενσωματωμένος υπάρχει εκτυπωτής γραφικών με 40 στήλες με δυνατότητα εκτύπωσης 5.000 συναλλαγών.

Το ύψος του μηχανήματος είναι 1,26m το πλάτος είναι 0,718 m, το βάθος είναι 1,151m ενώ το βάρος είναι 626 Kgr.

Το μηχάνημα περιέχει πολλαπλό Pentium επεξεργαστή. Τέλος, το συγκεκριμένο μηχάνημα έχει τη δυνατότητα λειτουργίας σε εξωτερικό χώρο, σε θερμοκρασίες από -35°C έως 50°C και σε επίπεδα υγρασίας από 10% έως 100%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ

Η ανάλυση έχει βασιστεί κυρίως σε δεδομένα από τους διάφορους προμηθευτές ΑΤΜ, Τράπεζες, την υπηρεσία ΔΙΑΣ, την επιτόπια έρευνα στο νησί, τις διάφορες υπηρεσίες του νησιού (Δημαρχείο, Λιμεναρχείο Σπετσών), επίσης και από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου. Προπαντός έχει ληφθεί υπόψη και η Διεθνής Οικονομία και Ανάπτυξη για μια καλύτερη εκτίμηση του μελλοντικού τουρισμού στο νησί, εκτός απρόοπτου φυσικά.

9.1 Ανάλυση των εσόδων

Η *ανάλυση των εσόδων* της επένδυσης έχει ως εξής:

- Στις αναλήψεις μέσω ΔΙΑΣ η Τράπεζα παίρνει προμήθεια το 1% ανά συναλλαγή με ελάχιστο τα €0,73 και μέγιστο τα €2,79. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να κάνει ανάληψη μέχρι €600 ημερησίως.
- Στις ερωτήσεις υπολοίπου μέσω ΔΙΑΣ και Visa/ Mastercard άλλων Τραπεζών η Τράπεζα παίρνει προμήθεια €0,29.
- Στις κινήσεις που γίνονται μέσω καρτών της ίδιας Τράπεζας δεν υπάρχει προμήθεια.
- Τέλος για τις αναλήψεις μέσω Visa / Mastercard άλλων Τραπεζών επειδή υπάρχει ξεχωριστή τιμολόγηση για κάθε κάρτα ξεχωριστά βάζουμε την ελάχιστη προμήθεια που παίρνει η Τράπεζα δηλ. €1,25. Ο πελάτης μέσω

αναλήψεων μεταξύ Visa και Mastercard μπορεί να πάρει μέχρι €1.500 ημερησίως.

Η *ανάλυση των δαπανών* έχει κατηγοριοποιηθεί σε ανελαστικές (πάγια έξοδα) και ελαστικές δαπάνες.

9.2 Ανάλυση Δαπανών

9.2.1 Ανελαστικές Δαπάνες (Πάγιες Δαπάνες)

9.2.1.1 Έξοδα μελετών

Είναι έξοδα τα οποία θα γίνουν για την έρευνα και την βιωσιμότητα της συγκεκριμένης μελέτης σκοπιμότητας. Το πρώτο στάδιο είναι η συγκρότηση μιας ομάδας μελέτης που θα αποτελείτε από έναν Group Leader και δύο μέλη. Το group θα χρειαστεί για την ολοκλήρωση της μελέτης τουλάχιστον ½ μήνα, οπότε και το κόστος της απασχόλησής τους θα εξαρτηθεί από αυτό. Το παραπάνω κόστος υπολογίζεται σε € 3.000 (group leader € 1.500 & τα δυο μέλη € 1.500). Επιπλέον για την σωστή συλλογή στοιχείων και καλύτερη ενημέρωση της ομάδας μελέτης είναι αναγκαίο για τουλάχιστον δύο μέλη της ομάδας να μεταφερθούν στο νησί των Σπετσών για 3 ημέρες. Οι παραπάνω εκτός έδρας δαπάνες ανέρχονται σε € 120 για μεταφορικά, € 360 για τρεις διανυκτερεύσεις και € 400 για διατροφή και διάφορα άλλα έξοδα. Σκοπός της επίσκεψης στο

νησί θα είναι η χαρτογράφηση, η κίνηση του νησιού, ο εντοπισμός του ανταγωνισμού και η επικοινωνία με μελλοντικούς συνεργάτες, όπως τον ιδιοκτήτη του χώρου ενοικίασης που θα εγκατασταθεί το ATM. Η άθροιση των παραπάνω δαπανών ανέρχεται σε € **3.880** και αποτελούν το σύνολο των δαπανών για την μελέτη.

9.2.1.2 Αγορά μηχανήματος

Το Personas 84 της εταιρίας NCR επιλέχθηκε για την εγκατάστασή του στην περιοχή των Σπετσών. Σύμφωνα με την προσφορά της εταιρείας NCR το κόστος του μηχανήματος ανέρχεται σε € 15.000 και η Τράπεζα θεωρεί ότι η λειτουργία της επένδυσης θα είναι για μια πενταετία αλλά το μηχάνημα βάσει τεχνικών προδιαγραφών έχει διάρκεια ζωής περίπου στα 5 χρόνια άρα το μηχάνημα θα αποσβένεται κατά 20% ανά έτος λειτουργίας δηλαδή € **3.000 /έτος λειτουργίας**. Σε περίπτωση που η λειτουργία του μηχανήματος είναι μικρότερη από τα 5 έτη τότε δεν αποσβένεται όλη η αξία του μηχανήματος, αλλά το αντίστοιχο ποσοστό λειτουργίας, εφόσον για την υπόλοιπη διάρκεια της ωφέλιμης ζωής του μπορεί να μεταφερθεί και να χρησιμοποιηθεί οπουδήποτε η Τράπεζα θεωρεί αυτό χρήσιμο.

9.2.1.3 Έξοδα εγκατάστασης

Τα έξοδα εγκατάστασης γίνονται στην αρχή και αποσβένονται στη διάρκεια του χρόνου ζωής της επένδυσης, στην συγκεκριμένη περίπτωση η διάρκεια της επένδυσης είναι η πενταετία. Στα έξοδα εγκατάστασης περιλαμβάνεται η

διαμόρφωση του χώρου (εγκατάσταση μικρής εξωτερικής ηλεκτρικής πινακίδας με την επωνυμία της τράπεζας, εγκατάσταση μικρής πλαστικής τέντας για την προφύλαξη του μηχανήματος από το ήλιο). Επίσης υπάρχει η ανάγκη εγκατάστασης του δικτύου τηλεπικοινωνίας (γραμμή ISDN). Επιπλέον υπάρχει ανάγκη τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού όπως Modem, routers, και η προστατευτική τους θήκη. Όλες οι παραπάνω εργασίες και προμήθεια υλικών έχει υπολογισθεί σε € 6.200 με βάση την προσφορά της εταιρείας NCR, η οποία προμηθεύει και το ATM. Το παραπάνω κόστος θα αποσβεσθεί ισόποσα σε πέντε χρόνια όσο και η θεωρητική διάρκεια της επένδυσης.

9.2.1.4 Μίσθωση χώρου εγκατάστασης

Όπως έχει προαναφερθεί η επιλογή για τον χώρο εγκατάστασης του ATM είναι στο ξενοδοχείο ROUMANI στη Ντάπια των Σπετσών. Η επιλογή ενώ έχει τις καλύτερες προδιαγραφές διαθέτει ένα μειονέκτημα. Αυτό είναι το μίσθωμα το οποίο είναι αρκετά υψηλό σε σχέση με τις περισσότερες υποψήφιες τοποθεσίες. Το μίσθωμα έχει ορισθεί για € 300 μηνιαίως και περιλαμβάνει τα έξοδα ηλεκτροδότησης και καθαριότητας του χώρου. Συγκεκριμένα έχει συνταχθεί συμφωνητικό το οποίο αναφέρει ότι δεν θα υπάρχει αναθεώρηση μισθώματος για τα επόμενα 5 έτη, όπως επίσης ότι η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα της πρόωρης λύσης του συμβολαίου εφόσον έχει ειδοποιήσει την διεύθυνση του ξενοδοχείου δύο μήνες πριν την λύση του συμβολαίου. Το συμβόλαιο έχει διάρκεια πενταετίας με δικαίωμα ανανέωσης.

9.2.1.5 Ασφάλιση μηχανήματος

Μία επιπλέον δαπάνη είναι η ασφάλιση του μηχανήματος από διάφορες δολιοφθορές, καταστροφές από αμέλεια, από καιρικές συνθήκες, θεομηνίες, πυρκαγιά & κάθε άλλο κίνδυνο. Από στοιχεία διαφόρων ασφαλιστικών εταιρειών ανακύπτει ότι το κόστος ασφάλισης ανέρχεται σε 0,3% της αξίας ασφάλισης δηλαδή 45 € /έτος.

9.2.1.6 Κόστος χρηματοδότησης

Το κόστος χρηματοδότησης της επένδυσης για την τράπεζα είναι χαμηλό κυρίως γιατί δανείζεται κοντά στο επιτόκιο του Euribor. Το επιτόκιο υπολογίζεται να είναι περίπου 2,5% κατά μέσο όρο για την διάρκεια της επένδυσης. Το ποσό της επένδυσης αποτελείται από την αγορά μηχανήματος, τα έξοδα μελέτης και τα έξοδα εγκατάστασης. Το άθροισμα των παραπάνω δαπανών είναι € 25.080. Οι τόκοι για μία πενταετία ανέρχονται σε €3.294.

9.2.1.7 Κόστος τακτικής συντήρησης

Η ανάγκη για έλεγχο του λογισμικού και του μηχανήματος έχουν ως συνέπεια την επιπλέον δαπάνη της συντήρησης. Η συντήρηση γίνεται από την εταιρεία NCR και διαχωρίζεται στις τακτικές και τις έκτακτες συντηρήσεις. Οι τακτικές συντηρήσεις είναι μία κάθε εξάμηνο και κοστίζουν € 500 κάθε φορά (συντήρηση του software).

9.2.1.8 Χρηματοοικονομικά Έξοδα

Επιπλέον δαπάνη θεωρείται το κόστος της διάθεσης του χρήματος το οποίο έχει καθοριστεί ως το επιτόκιο δανεισμού Euribor το οποίο κυμαίνεται γύρω στο 2,5% ετησίως. Η εντολή εφοδιασμού δίνεται από την Τράπεζα ενώ έχει πέσει το υπόλοιπο χαμηλότερα από το 10% του υπολοίπου. Μπορούμε λοιπόν να θεωρήσουμε ότι κατά μέσο όρο το ποσό που βρίσκεται στο μηχάνημα ανέρχεται στο 55% της χωρητικότητας, το οποίο είναι € 120.000 . Άρα έχουμε $120.000 \times 55\% = € 66.000$ διαθέσιμο κατά μέσο όρο. Το ετήσιο κόστος χρηματοδότησης ανέρχεται σε $66.000 \times 2,5\% = € 1.650$ και αντίστοιχα το μηνιαίο σε $1.650 / 12 = € 137,5$.

9.2.2 Ελαστικές Δαπάνες

9.2.2.1 Κόστος έκτακτης συντήρησης

Οι έκτακτες συντηρήσεις (βλάβες) οι οποίες γίνονται κατόπιν εντολής της Τράπεζας, κοστίζουν € 400 για τον τεχνικό της εταιρείας NCR όπως και € 400 για την συνοδεία του από άνθρωπο της εταιρείας Ερμής που είναι υπεύθυνοι για τις χρηματαποστολές. Οι βλάβες που παρουσιάζονται σύμφωνα με τα στατιστικά είναι περίπου στις 2 φορές το έτος.

9.2.2.2 Κόστος χρηματαποστολών

Για τις χρηματαποστολές υπάρχει σύμβαση με την εταιρεία ΕΡΜΗΣ η οποία αναλαμβάνει τον εφοδιασμό του ATM με κόστος € 400 για κάθε προγραμματισμένη αποστολή η οποία γίνεται ανά δεκαπενθήμερο. Επιπλέον των τακτικών χρηματαποστολών είναι και οι έκτακτες οι οποίες είναι με ειδοποίηση μιας ημέρας και έχουν ως κόστος € 500. Στο παραπάνω κόστος περιλαμβάνονται επιπλέον οι εργασίες αλλαγής των αναλωσίμων, εκτύπωση της συμφωνίας, συλλογή τις παρακρατημένων καρτών και μηδενισμού των μετρητών. Οι κασέτες του ATM έχουν χωρητικότητας αξίας € 120.000 .

9.2.2.3 Κόστος αναλωσίμων

Όπως προαναφέραμε, μαζί με την χρηματαποστολή γίνεται και η αντικατάσταση των αναλωσίμων όπως μελάνια, ρολά αποδείξεων και ρολά journal ενώ δεν χρειάζονται φάκελοι καταθέσεων. Τα παραπάνω αναλώσιμα προκοστολογούνται σε περίπου € 30 ανά χρηματαποστολή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΕΚΡΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ

Σύμφωνα με τα κοστολογικά στοιχεία από την έρευνα αγοράς μας δίνεται η δυνατότητα ανάλυσης του νεκρού σημείου για την συγκεκριμένη μελέτη σκοπιμότητας. Σύμφωνα με το είδος και τον χαρακτήρα της κάθε δαπάνης τις διαχωρίζουμε σε **σταθερές** και **μεταβλητές**. Στόχος της επένδυσης είναι η 5ετία και η μεταβλητή βάση για την οποία γίνεται η μελέτη του νεκρού σημείου είναι ο αριθμός συναλλαγών που θα γίνουν στην 5ετία.

Στην κατηγορία των **σταθερών δαπανών** εντάσσονται τα έξοδα μελέτης, η αγορά του μηχανήματος, η εγκατάστασή του, η 5ετής ασφάλισή του, η μίσθωση του χώρου όπως και οι τακτικές συντηρήσεις. Αντιθέτως στις μεταβλητές δαπάνες συμπεριλαμβάνονται τα έξοδα έκτακτης συντήρησης, χρηματοποστολών, αναλωσίμων και χρηματοοικονομικά έξοδα δέσμευσης κεφαλαίου.

Πίνακας 10.1 Σταθερές Δαπάνες				
Περιγραφή	Ποσοστό	Μονάδα μέτρησης	Τιμή μονάδας	Συνολική αξία
Έξοδα μελέτης	100%	%	3,880.00	3,880.00
Αγορά - απόσβεση μηχανήματος	100%	%	15,000.00	15,000.00
Έξοδα εγκατάστασης	100%	%	6,200.00	6,200.00
Μίσθωση του χώρου	60	ΜΗΝΕΣ	300	18,000.00
Ασφάλιση μηχανήματος	60	ΜΗΝΕΣ	5	300.00
Κόστος τακτικής συντήρησης	10	ΣΥΝΤ.	500	5,000.00
Χρηματοοικονομικά έξοδα	60	ΜΗΝΕΣ	138	8,280.00
Σύνολα				56,660.00

Πίνακας 10.2 Μεταβλητές Δαπάνες				
Περιγραφή	Ποσοστό	Μονάδα μέτρησης	Τιμή μονάδας	Συνολική αξία
Κόστος έκτακτης συντήρησης	1	Ανά 10.080 κινήσεις	800	800.00
Κόστος τακτικών χρηματαποστολών	1	Ανά 1.440 κινήσεις	400	400.00
Κόστος αναλωσίμων	1	Ανά 1.440 κινήσεις	30	30.00

Σύμφωνα με τα παραπάνω δημιουργείται μία εξίσωση που αντιπροσωπεύει τις δαπάνες και εμφανίζεται ως ακολούθως :

$$\text{Δαπ.} = 800 * \text{Κιν.}/10080 + 400 * \text{Κιν.}/1440 + 30 * \text{Κιν.}/1440 + 56.660 \Rightarrow$$

$$\text{Δαπ.} = 0,3779762 * \text{Κιν.} + 56.660$$

Όπου **Δαπ.** είναι οι συνολικές δαπάνες της επένδυσης και **Κιν.** οι συνολικές κινήσεις του μηχανήματος (συμπεριλαμβάνονται και οι ερωτήσεις υπολοίπου).

Αντίστοιχα η ανάλυση των εσόδων είναι σύμφωνη με τον αριθμό κινήσεων στο σύνολο που πραγματοποιούνται από το μηχάνημα. Τα έσοδα ανά κίνηση διαφέρουν ανάλογα με το είδος της κίνησης και το ποσό ανάληψης. Βάση της έρευνας που έγινε ο μέσος όρος της αξίας ανάληψης για όλες τις κατηγορίες συμπίπτει να είναι περίπου 100 €. Οι κατηγορίες των κινήσεων συμπεριλαμβανομένου την απόδοσή τους και την ποσοστιαία αναλογία τους ανά κίνηση περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 10. 3 Ανάλυση Εσόδων				
Κατηγορία Κινήσεων	% Αναλογίας Κινήσεων	Μέσος όρος αξίας ανάληψης	Αξία Εσόδου ανά συναλλαγή	% Απόδοσης ανά ανάληψη
Αναλήψεις μέσω ΔΙΑΣ	62,28%	100.00	1,00	1,00 %
Ερωτήσεις υπολοίπου μέσω ΔΙΑΣ	16,67%	0.00	0,29	100,00 %
Αναλήψεις με κάρτα της Τράπεζας μας	5,7%	100.00	0,00	0,00 %
Αναλήψεις μέσω Visa & Mastercard	15,35%	100.00	1,25	1,25%
Συνολικά	100%			

Σύμφωνα με τα παραπάνω δημιουργείται μία εξίσωση που αντιπροσωπεύει τα έσοδα και εμφανίζεται ως ακολούθως :

$$\text{Εσοδ.} = 0,6228 \cdot \text{Κιν.} \cdot 1,00 + 0,1667 \cdot \text{Κιν.} \cdot 0,29 + 0,057 \cdot \text{Κιν.} \cdot 0 + 0,1535 \cdot \text{Κιν.} \cdot 1,25$$

=> **Εσοδ. = 0,8630 * Κιν.**

Όπου **Εσοδ.** είναι τα συνολικά Έσοδα της επένδυσης και **Κιν.** οι συνολικές κινήσεις του μηχανήματος (συμπεριλαμβάνονται και οι ερωτήσεις υπολοίπου).

Το νεκρό σημείο είναι ο αριθμός των κινήσεων που απαιτείται ώστε τα Έσοδα να ισούνται με τις Δαπάνες.

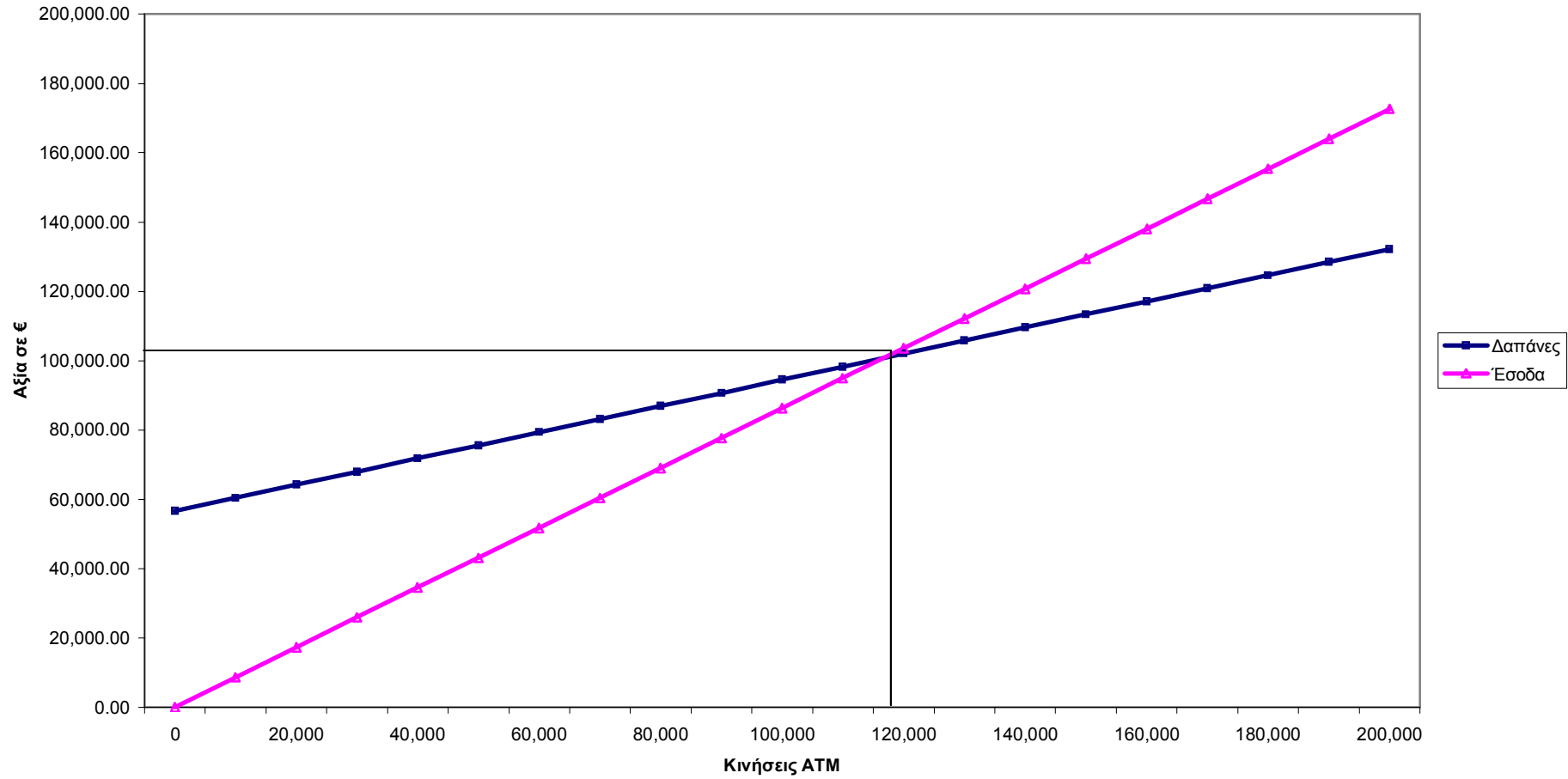
$$\text{Εσοδ.} = \text{Δαπ.} \Rightarrow 0,8630 \cdot \text{Κιν.} = 0,3779762 \cdot \text{Κιν.} + 56.660 \Rightarrow$$

$$\Rightarrow 0,480418 \cdot \text{Κιν.} = 56.660 \Rightarrow \text{Κιν.} = 116.815$$

άρα τα έσοδα και οι δαπάνες στο νεκρό σημείο ανέρχονται σε **€ 100.813**

Σύμφωνα με τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι για να είναι κερδοφόρα η συγκεκριμένη επένδυση θα πρέπει οι κινήσεις τις 5ετίας να υπερβαίνουν τις 116.815.

ΝΕΚΡΟ ΣΗΜΕΙΟ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11^ο ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων που αναμένεται να έχουμε από την λειτουργία του ATM στο νησί των Σπετσών γίνεται για μια πενταετία (όπως αναφέρθηκε παραπάνω η Τράπεζα περιμένει μέσα στη πενταετία να αποσβεσθεί την επένδυση). Συνοψίζοντας όλα τα στοιχεία που προέκυψαν από το Marketing και την ανάλυση εσόδων και εξόδων, τα αποτελέσματα που θα προκύψουν για λειτουργία του ATM για όλο το έτος στη διάρκεια της πενταετίας καταγράφονται στο παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 11.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων για λειτουργία όλο το έτος					
Περιγραφή Εσόδων	Αριθμός συναλλαγών	Μέσος όρος αξίας συναλλαγής	Συνολικές αναλήψεις	Τιμή μονάδος	Συνολική αξία
Αναλήψεις μέσω ΔΙΑΣ	62.782	100.00	6.278.200	0,01	62.782
Ερωτήσεις υπολοίπου μέσω ΔΙΑΣ	16.800	0.00	0	0,29	4.872
Αναλήψεις με κάρτα της Τράπεζας μας	5.747	100.00	574,.700	0,00	0
Αναλήψεις μέσω Visa & Mastercard	15.471	100.00	1.547.100	1,25	19.338
Συνολικά	100.800		8.400.000		86.992

Πίνακας 11.2 Ανάλυση δαπανών				
Περιγραφή	Ποσοστό	Μονάδα μετρησης	Τιμή μονάδας	Συνολική αξία
Έξοδα μελέτης	100%	%	3,880.00	3,880.00
Αγορά - απόσβεση μηχανήματος	100%	%	15,000.00	15,000.00
Έξοδα εγκατάστασης	100%	%	6,200.00	6,200.00
Μίσθωση του χώρου	60	ΜΗΝΕΣ	300	18,000.00
Ασφάλιση μηχανήματος	60	ΜΗΝΕΣ	5	300
Κόστος τακτικής συντήρησης	10	ΣΥΝΤ.	500	5,000.00
Κόστος έκτακτης συντήρησης	10	ΣΥΝΤ.-ΕΡΜΗΣ	800	8,000.00
Κόστος τακτικών χρηματοποστολών	70	ΧΡΗΜΑΤ.	400	28,000.00
Κόστος αναλωσίμων	70	ΧΡΗΜΑΤ.	30	2,100.00
Χρηματοοικονομικά έξοδα	60	ΜΗΝΕΣ	138	8,280.00
Σύνολα				94,760.00

**ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ
ΠΟΣΟΣΤΟ ΚΕΡΔΟΥΣ - ΖΗΜΙΑΣ ΕΠΙ
ΤΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ**

-7,767.25

-8.2%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12^ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συμπερασματικά η λειτουργία ενός off-site ATM'S στο νησί των Σπετσών δεν αποτελεί ένα καλό επενδυτικό βήμα για την Τράπεζα. Η ανάπτυξη του συγκεκριμένου δικτύου ATM μπορεί να βοηθάει στην μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα του ονόματος της Τράπεζας και στην διεύρυνση μεριδίου αγοράς της (καθώς οι πελάτες θα μπορούν να εξυπηρετηθούν για τις συναλλαγές τους και εκτός των μεγάλων αστικών κέντρων) παρόλα αυτά το ποσό ζημίας για την συγκεκριμένη επένδυση είναι αξιοσημείωτο και την καθιστά ζημιογόνα.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας για ετήσια λειτουργία του μηχανήματος στο νησί των Σπετσών συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει κερδοφορία. Παρόλα αυτά από την παραπάνω μελέτη σκοπιμότητας βγήκαν κάποια χρήσιμα συμπεράσματα τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κάποια αντίστοιχη μελέτη σε άλλη περιοχή. Συγκεκριμένα κρίσιμα στοιχεία για την αύξηση των εσόδων είναι η διάρκεια διαμονής και η προέλευση των επισκεπτών. Στις Σπέτσες η διάρκεια διαμονής ανά μέσο όρο ήταν μικρή και αντίστοιχα η ανάγκη για ανάληψη μετρητών μικρή. Επίσης τις Σπέτσες επισκέπτονται κυρίως Έλληνες επισκέπτες οι οποίοι συνήθως συνεργάζονται τις μεγάλες Ελληνικές Τράπεζες, ενώ οι ξένοι επισκέπτες δεν έχουν κάποια ιδιαίτερη προτίμηση. Βάσει των παραπάνω περιοχές με πολλούς αλλοδαπούς τουρίστες, οι οποίοι διαμένουν για αρκετό διάστημα, θεωρούνται προνομιούχες για την συγκεκριμένη επένδυση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ-ΣΕΛΙΔΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

1. www.spetses.gr/history
www.gogreece.com/spetses/history
2. www.greeceislandspetses.gr
3. www.spetses.gr/accomodation
4. www.greeceislandspetses.gr/accomodation
5. www.spetses-yc-holidays.com/transportation
6. www.geniserv.com/spetsesonline/transportation
7. Οικονομικός Ταχυδρόμος 26-10-2002, ΑΦΙΕΡΩΜΑ ΣΤΑ ΑΔΥΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
 - Σε φάση ωρίμανσης το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα Σελ. 38
 - Περιθώρια για ακόμη μεγαλύτερα σχήματα Σελ.40-50
8. Οικονομικός Ταχυδρόμος 26-10-2002, Περιθώρια για ακόμη μεγαλύτερα σχήματα Σελ.42
9. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ), Ελληνική Οικονομία και Τουρισμός, Τεύχος 12, Νοέμβριος 2001 Σελ. 43-46
10. Δημοτική Επιχείρηση Ανάπτυξης Σπετσών (Δ.Ε.Π.Α.Σ), Ενημερωτική Επιστολή προς Δήμο Σπετσών, 04/04/2001
11. www.ncr.com/products&services/hardware-ATMP84

ΓΕΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Σωτήρης Καρβούνης, Οικονομοτεχνικές Μελέτες, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα 2000
2. Philip Kottler, Μαρκετινγκ Μάνατζμεντ Ανάλυση, Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Έλεγχος, Τόμος Α', Εκδόσεις EMI Interbooks, Αθήνα 1997
3. Philip Kottler, Μαρκετινγκ Μάνατζμεντ Ανάλυση, Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Έλεγχος, Τόμος Β', Εκδόσεις EMI Interbooks, Αθήνα 1997
4. Πρόδρομος Γ. Ευθύμογλου, Θέματα Χρηματοοικονομικής Διοίκησης, Β' τόμος Ανάλυση Επενδύσεων, Εκδόσεις Κλεινίας, β' έκδοση, Θεσσαλονίκη 1992

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. A.V.Seaton and M.M.Bennet, Marketing tourism products concepts, issues, cases, Εκδόσεις International Thomson Business Press, London 2000
2. M.R.Angelo, Understanding Feasibility Studies, Εκδόσεις East Lansing Michigan, The Educational Institute of the American hotel & Motel Association
3. D.A.Aaker, Marketing Research, Εκδόσεις John Wiley & Sons 4th edition, New York 1990
4. C. Drury, Management and Cost Accounting, Εκδόσεις Chapman & Hall 2nd Edition, London 1988

5. Clyde P. Stickney, Financial Reporting and Statement Analysis, Εκδόσεις Dryden 3rd edition USA

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ-ΕΡΕΥΝΕΣ-ΣΕΛΙΔΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

1. Γ.Α. ΖΑΧΑΡΑΤΟΣ, Ας δούμε επιτέλους τον τουρισμό ως βιομηχανία, Οικονομικός Ταχυδρόμος 5-1-2002
2. Οικονομικός Ταχυδρόμος 26-10-2002, ΑΦΙΕΡΩΜΑ ΣΤΑ ΑΔΥΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ - Πλήρη ακτινογράφιση του Ελληνικού Τραπεζικού συστήματος με μελέτες, στοιχεία και άρθρα από τους πλέον ειδικούς.
3. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ), Ελληνική Οικονομία και Τουρισμός, Τεύχος 12, Νοέμβριος 2001
4. Δημοτική Επιχείρηση Ανάπτυξης Σπετσών (Δ.Ε.Π.Α.Σ), Ενημερωτική Επιστολή προς Δήμο Σπετσών, 04/04/2001
5. www.greekislandspetses.gr
6. www.dep1@otenet.gr
7. www.spetses-online.gr/sites
8. www.geniserv.com/spetsesonline/market/market-guidehtm.
9. www.spetses.gr

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το φύλλο σας : α. ΓΥΝΑΙΚΑ
β. ΑΝΔΡΑΣ

Η ηλικία σας είναι: α. Κάτω των 24 ετών γ. Από 35- 64 ετών
β. Από 25-35 ετών δ. Πάνω από 65 ετών

Η οικογενειακή σας κατάσταση είναι: α. Έγγαμος/η β. Άγαμος/η γ. Άλλο.....

Η εθνικότητά σας είναι:

Ο τόπος της μόνιμης κατοικίας είναι:

Τι επάγγελμα κάνετε:

Ποιά διαδρομή επιλέξατε για να πάτε στις Σπέτσες: α. Από Πειραιά β. Οδικό μέσω Κόστας (από Πελοπόννησο)

Πόσο χρονικό διάστημα μείνατε στις Σπέτσες: α. Από 1-2 μέρες γ. Από 5-6 μέρες
β. Από 3-4 μέρες δ. Πάνω από 7 μέρες

Μείνατε και Σαββατοκύριακο: α. Ναι β. Όχι

3. Είναι η πρώτη φορά που επισκεφτεστε τις Σπέτσες: α. Ναι β. Όχι

ν όχι απαντήστε στην επόμενη ερώτηση αλλιώς συνεχίστε στην ερώτηση 12

1. Επισκέφτεστε συχνά τις Σπέτσες: α. Ναι β. Όχι

2. Σε ποια περιοχή των Σπετσών μείνατε κατά την παραμονή σας:

3. Σε ποια περιοχή των Σπετσών διασκεδάσατε κατά την παραμονή σας:

4. Είχατε συναλλαγή με κάποια τράπεζα κατά την παραμονή σας στις Σπέτσες; α. Ναι β. Όχι
ν επιλέξατε το α σας παρακαλούμε να παντήσετε στην παρακάτω ερώτηση αλλιώς προχωρείστε στην 21.

5. Είχατε συναλλαγές μέσω ATM; Α. Ναι β. Όχι
ν επιλέξατε το α σας παρακαλούμε απαντήστε στην παρακάτω ερώτηση αλλιώς προχωρείστε στην ερώτηση 21.

5. Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε το ATM κατά την παραμονή στις Σπέτσες;

α. 1-2 φορές

β. 3-4 φορές

γ. Πάνω από 5 φορές

7. Τι συναλλαγές κυρίως κάνατε;

α. Ανάληψη μέσω ΔΙΑΣ

γ. Ερώτηση υπολοίπου μέσω ΔΙΑΣ

ε. Κατάθεση

β. Ανάληψη

δ. Συναλλαγή μέσω VISA

στ. Άλλο.....

3. Αντιμετωπίσατε κάποιο πρόβλημα στις συναλλαγές σας στο ATM;

α. Ναι

β. Όχι

9. Θεωρείτε ότι η τοποθεσία η οποία είναι τοποθετημένες/α οι Τράπεζες/ATM εξυπηρετεί;

α. Ναι

β. Όχι

Αιτιολογείστε την απαντησή σας

9. Σε ποια περιοχή ή περιοχές των Σπετσών θα θέλατε να υπάρχει ATM. Αιτιολογείστε την απαντήσή σας

1. Χρησιμοποιείτε το ATM στην καθημερινή σας ζωή:

α. Ναι

β. Όχι

ν επιλέξατε α σας παρακαλώ απαντήστε στην παρακάτω ερώτηση αλλιώς συνεχίστε στην ερώτηση 25.

2. Πόσες φορές το χρησιμοποιείτε στην διάρκεια μιας εβδομάδας:

α. 1-2 φορές

β. 3-4 φορές

γ. Πάνω από 5 φορές

3. Όταν κάνετε αναλήψεις ποιο το ποσό των χρημάτων που χρησιμοποιείτε ανα συναλλαγή:

α. Από 20 έως 50 ΕΥΡΩ

γ. Από 100 έως 200 ΕΥΡΩ

ε. Πάνω από 300 ΕΥΡΩ

β. Από 50 έως 100 ΕΥΡΩ

δ. Από 200 έως 300 ΕΥΡΩ

στ. Όσα χρειάζομαι

4. Κατατάξτε τα παρακάτω χαρακτηριστικά με σειρά πιο θεωρείτε σημαντικότερο για την επιλογή ενός ATM για να κάνετε τις συναλλαγές σας: (το 1 το βάζετε στο πιο σημαντικό και το 7 στο λιγότερο σημαντικό για σας)

α. Η απόσταση που βρίσκεται

β. Πελάτης της Τράπεζας (Χρώσεις μέσω ΔΙΑΣ/προν/κές τιμολογήσεις)

γ. Η ταχύτητα στην εξυπηρέτηση

δ. Αίσθημα ασφάλειας (εσωτερικό ATM, σε φωτεινό σημείο)

ε. Το όνομα της Τράπεζας που ανήκει το ATM.

στ. Καθαριότητα

ζ. Να είναι σε υποκατάστημα Τράπεζας

5. Με ποια από τις παρακάτω τράπεζες συνεργάζεστε:

α. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος

β. Εμπορική Τράπεζα

γ. Αγροτική Τράπεζα

δ. ALPHA BANK Πίστewς

ε. EUROBANK

στ. CITIBANK

ζ. Τράπεζα Πειραιώς

η. Άλλο

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ