



## ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΕΚ

---

ΘΕΜΑ : **Διαθεσιμότητα διαδικτύου στα ξενοδοχεία της Κύπρου**

ΗΜΕΡ. : 15 Μαρτίου 2017

---

Έχοντας διαπιστώσει ότι η πρόσβαση στο διαδίκτυο σε ένα τουριστικό κατάλυμα έχει μεγάλη σημασία για τον σύγχρονο τουρίστα, ο ΣΤΕΚ αποφάσισε να εκπονήσει έρευνα για τη διαθεσιμότητα πρόσβασης διαδικτύου στα ξενοδοχεία της Κύπρου.

Τα θέματα που κάλυψε η έρευνα αφορούν τη διάθεση Wi-Fi στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια των ξενοδοχείων (επί πληρωμή ή μη), τις τιμές των πακέτων σύνδεσης (στη περίπτωση που χρεώνεται), την ταχύτητα της σύνδεσης, τη διάρκεια, τη μέθοδο πρόσβασης, αρχεία «ικανοποίησης πελάτη» και έσοδα που πιθανόν να είχε μια μονάδα για το 2016.

Η έρευνα διεξήχθη την περίοδο Δεκέμβριος 2016 - Ιανουάριος 2017 μεταξύ των τουριστικών καταλυμάτων που είναι μέλη του ΣΤΕΚ. Ο ΣΤΕΚ αποτελείται από επίλεκτα τουριστικά καταλύματα, υψηλού ποιοτικού επιπέδου, όπως ξενοδοχειακές επιχειρήσεις 5\*, 4\* ή 3\*, ξενοδοχεία μπουτίκ, οργανωμένα διαμερίσματα πολυτελείας ή Α' κατηγορίας και τουριστικά χωριά πολυτελείας ή Α' κατηγορίας.

## Εταιρείες παροχής υπηρεσιών διαδικτύου (internet solution provider)

Οι εταιρείες με τις οποίες συνεργάζονται τα ξενοδοχεία-μέλη του ΣΤΕΚ είναι οι εξής:

- Macotel
- Foxtel
- Eniac
- Dir Drive Services
- Lumina Informatics
- Self

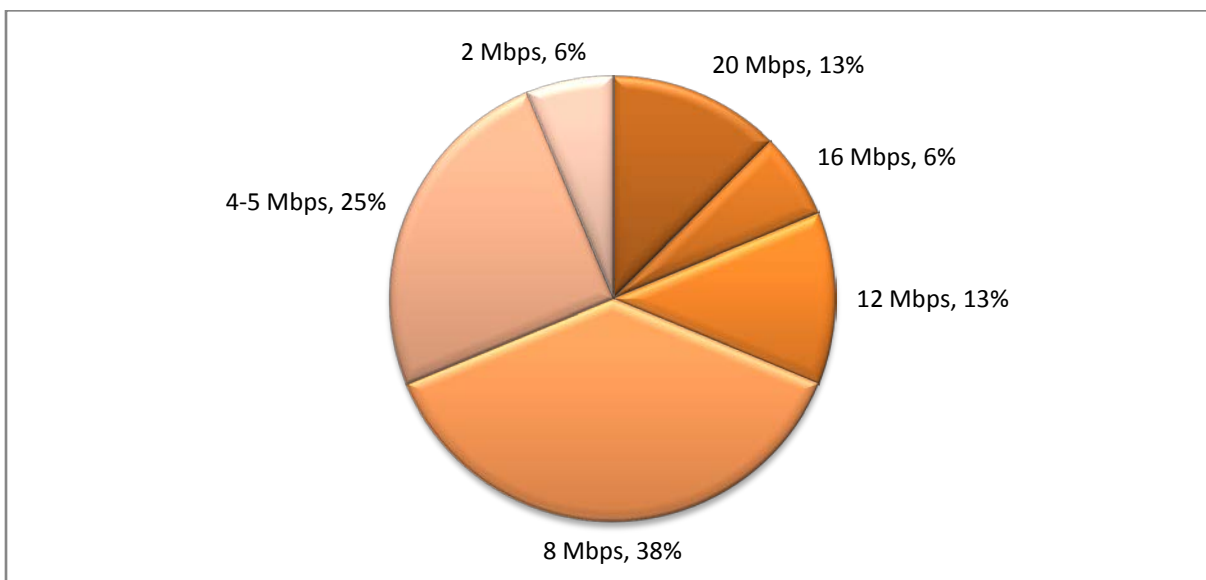
## Εταιρείες παροχής broadband (Broadband Provider)

Οι εταιρείες με τις οποίες συνεργάζονται τα ξενοδοχεία-μέλη του ΣΤΕΚ είναι οι εξής:

- Cyta
- PrimeTel
- Cablenet

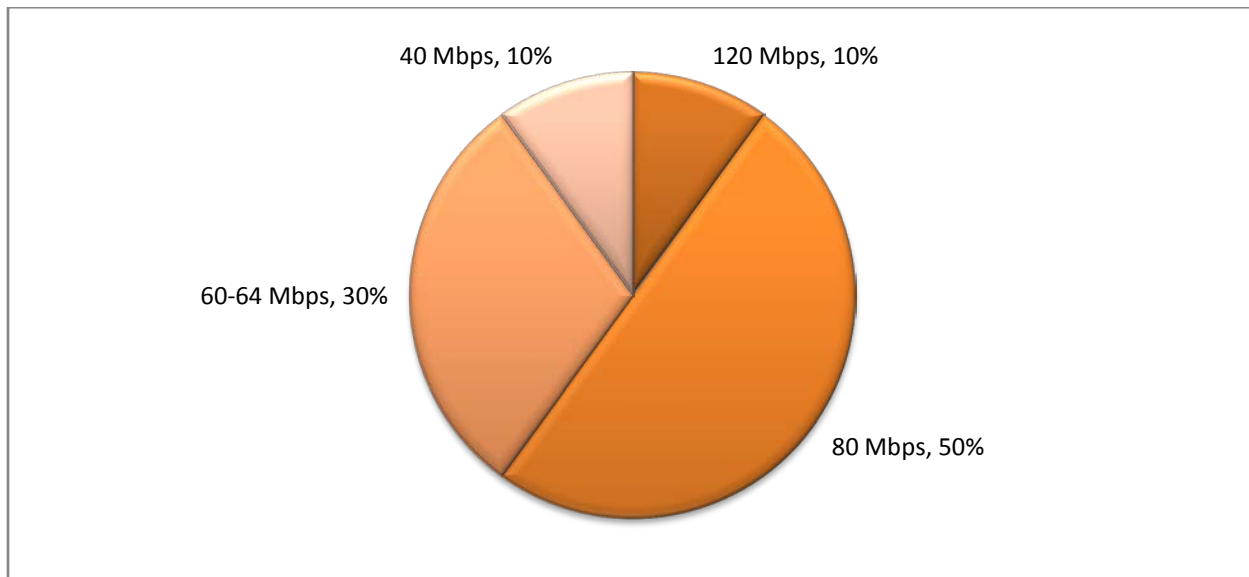
## Παροχή Wi-Fi στους κοινόχρηστους χώρους των ξενοδοχείων

Όσον αφορά την ταχύτητα upload (Γραφική Παράσταση 1), το 38% απάντησε ότι παρέχει 8 Mbps, ενώ το 25% παρέχει 4-5 Mbps.



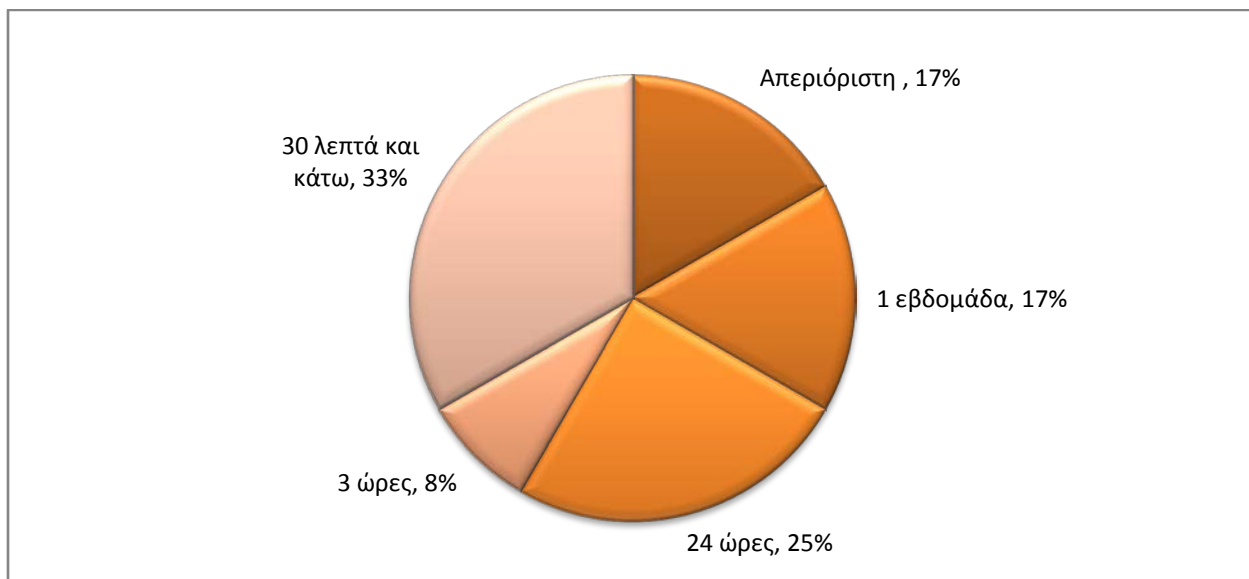
Γραφική Παράσταση 1. Ταχύτητα Upload που παρέχεται δωρεάν στους κοινόχρηστους χώρους

Όσον αφορά την ταχύτητα download (Γραφική Παράσταση 2), το 50% απάντησε ότι παρέχει 80 Mbps, ενώ το 30% παρέχει 60-64 Mbps.



Γραφική Παράσταση 2. Ταχύτητα Download που παρέχεται δωρεάν στους κοινόχρηστους χώρους

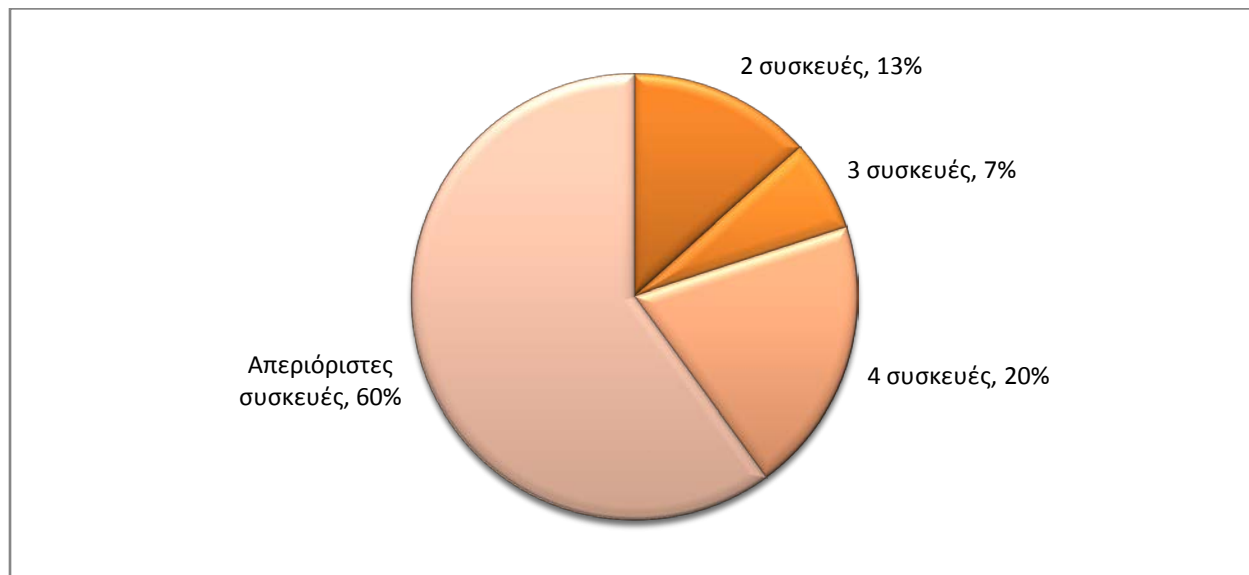
Ως επί το πλείστον (58%) τα ξενοδοχεία παρέχουν δωρεάν Wi-Fi στους κοινόχρηστους χώρους για περίοδο πέραν της μίας ημέρας χωρίς να χρειάζεται επανασύνδεση. 33% απάντησε ότι παρέχει δωρεάν σύνδεση στους κοινόχρηστους χώρους κάτω από 30 λεπτά, ενώ ακολούθως ο χρήστης θα πρέπει να επανασυνδεθεί (Γραφική Παράσταση 3).



Γραφική Παράσταση 3. Διάρκεια παροχής δωρεάν Wi-Fi στους κοινόχρηστους χώρους χωρίς να χρειάζεται επανασύνδεση

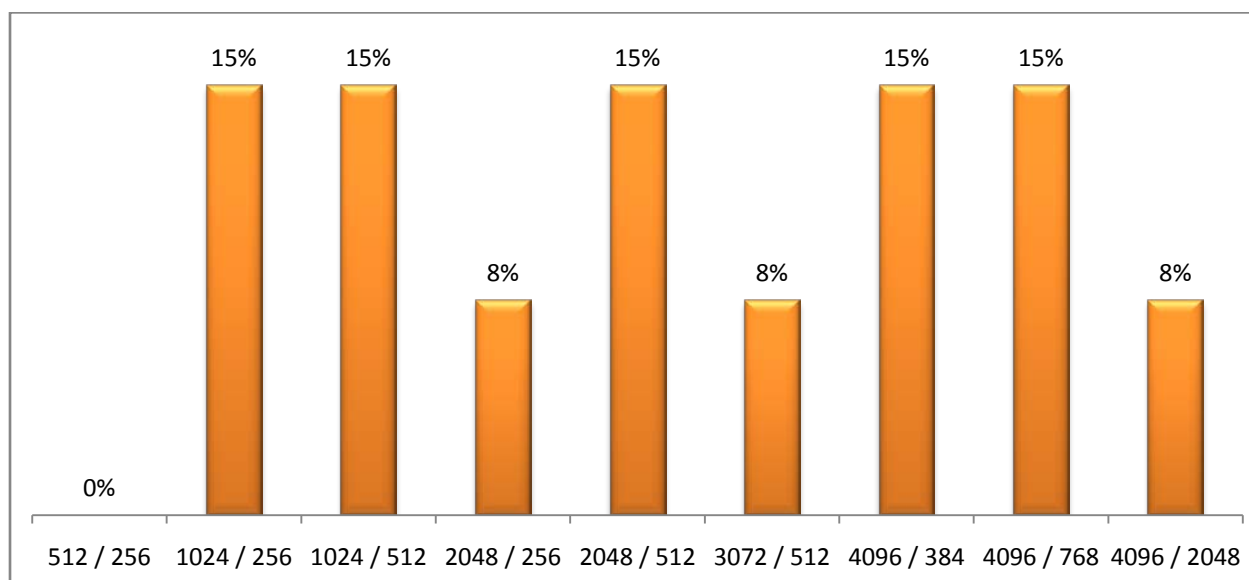
## Παροχή Wi-Fi στα δωμάτια των ξενοδοχείων

Στην ερώτηση πόσες συσκευές μπορούν να ενώσουν δωρεάν στα δωμάτια (Γραφική Παράσταση 4), οι πλείστοι (60%) απάντησαν ότι δεν έχουν περιορισμό στον αριθμό των συσκευών ανά δωμάτιο.



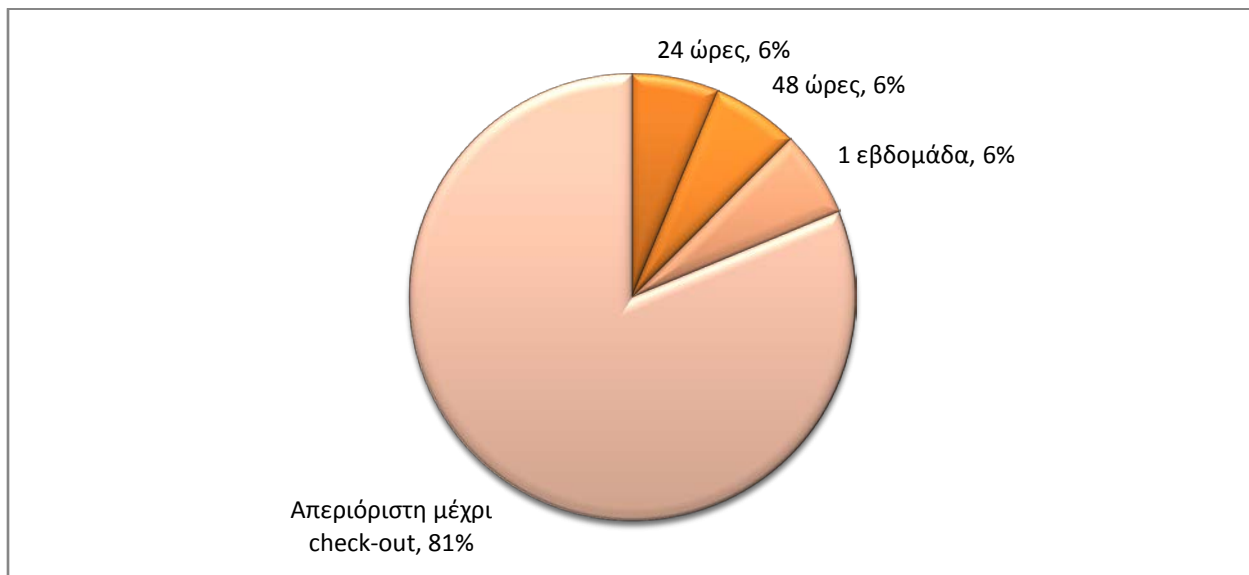
Γραφική Παράσταση 4. Αριθμός συσκευών που μπορούν να έχουν δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στα δωμάτια

Όσον αφορά την ταχύτητα download/upload που παρέχεται δωρεάν ανά συσκευή στα δωμάτια, τα αποτελέσματα είναι όμοια σε διάφορες ταχύτητες (Γραφική Παράσταση 5). Στις κατηγορίες ταχυτήτων download/upload 1024/256, 1024/512, 2048/512, 4096/384 και 4096/768 αναλογούν από 15% των απαντήσεων.



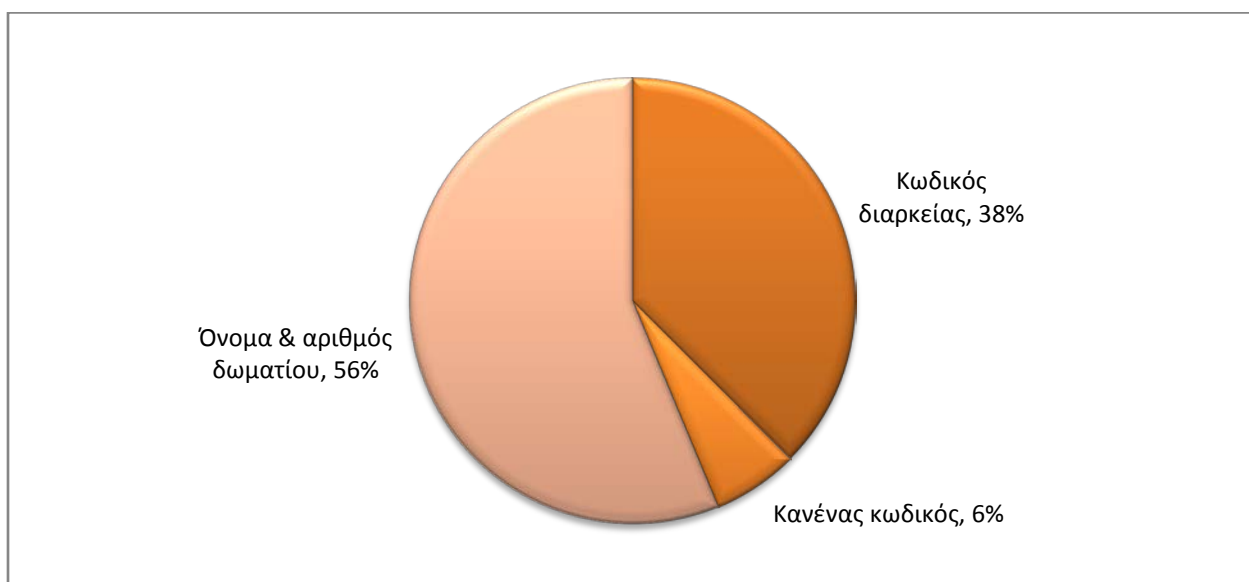
Γραφική Παράσταση 5. Ταχύτητες download/upload που παρέχονται δωρεάν στα δωμάτια

Απεριόριστη πρόσβαση σε δωρεάν σύνδεση Wi-Fi στα δωμάτια προσφέρει το 81% (Γραφική Παράσταση 6) χωρίς να απαιτείται από τον πελάτη επανασύνδεση. Από 6% απάντησαν ότι η σύνδεση στο Wi-Fi παρέχεται στα δωμάτια για 24 ώρες, 48 ώρες ή μία εβδομάδα και στη συνέχεια ο πελάτης θα πρέπει να επανασυνδεθεί.



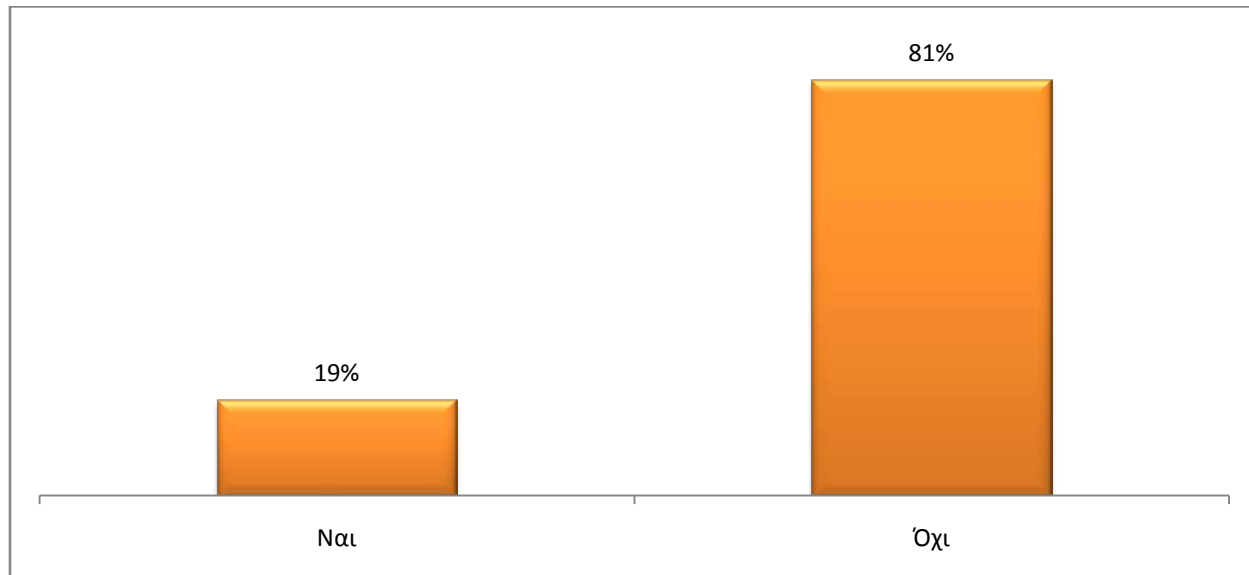
Γραφική Παράσταση 6. Διάρκεια δωρεάν σύνδεσης Wi-Fi στα δωμάτια των ξενοδοχείων χωρίς να χρειάζεται επανασύνδεση

Όσον αφορά τους τρόπους με τους οποίους οι επισκέπτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο στα δωμάτια (Γραφική Παράσταση 7), 56% απάντησε ότι οι πελάτες μπορούν να συνδεθούν στο διαδίκτυο εισάγοντας το όνομα και τον αριθμό δωματίου τους. Το 38% απάντησε ότι δίδεται στους πελάτες ένας κωδικός διάρκειας μέσω του οποίου μπορούν να συνδεθούν στο διαδίκτυο, ενώ το 6% δεν δίνει κανένα κωδικό και η πρόσβαση είναι ελεύθερη. Κανένα ξενοδοχείο δεν απάντησε θετικά στην επιλογή για παροχή κωδικού μίας χρήσης.



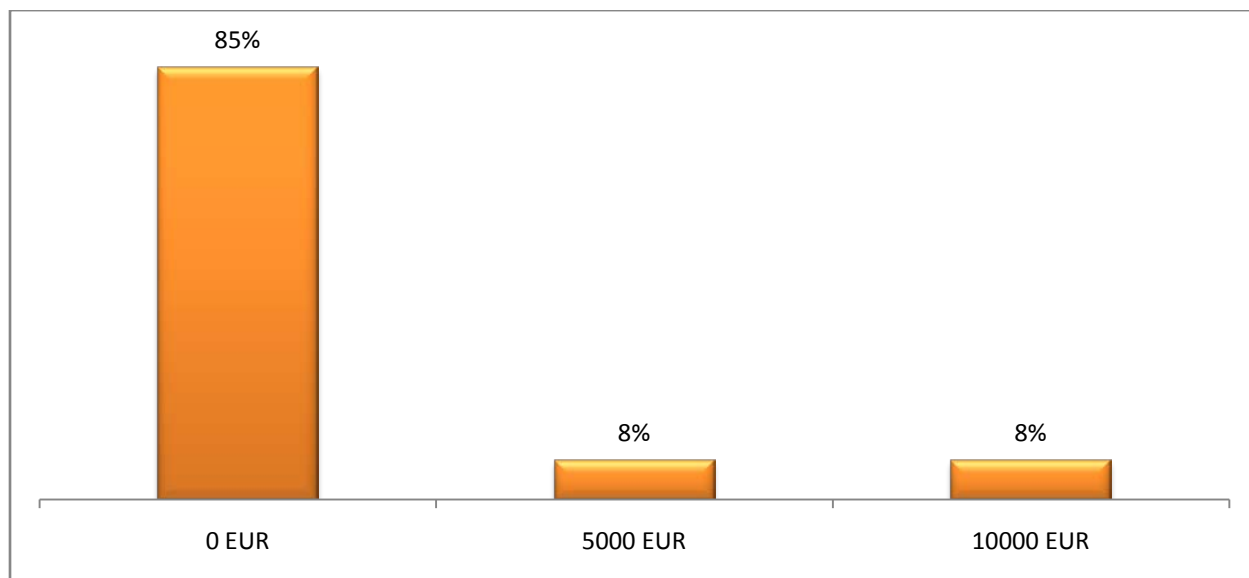
Γραφική Παράσταση 7. Χρήση κωδικού για πρόσβαση στο διαδίκτυο στα δωμάτια

Στην ερώτηση αν παρέχονται πακέτα διαδικτύου με επιπρόσθετη χρέωση στους πελάτες του ξενοδοχείου, το 81% απάντησε αρνητικά.

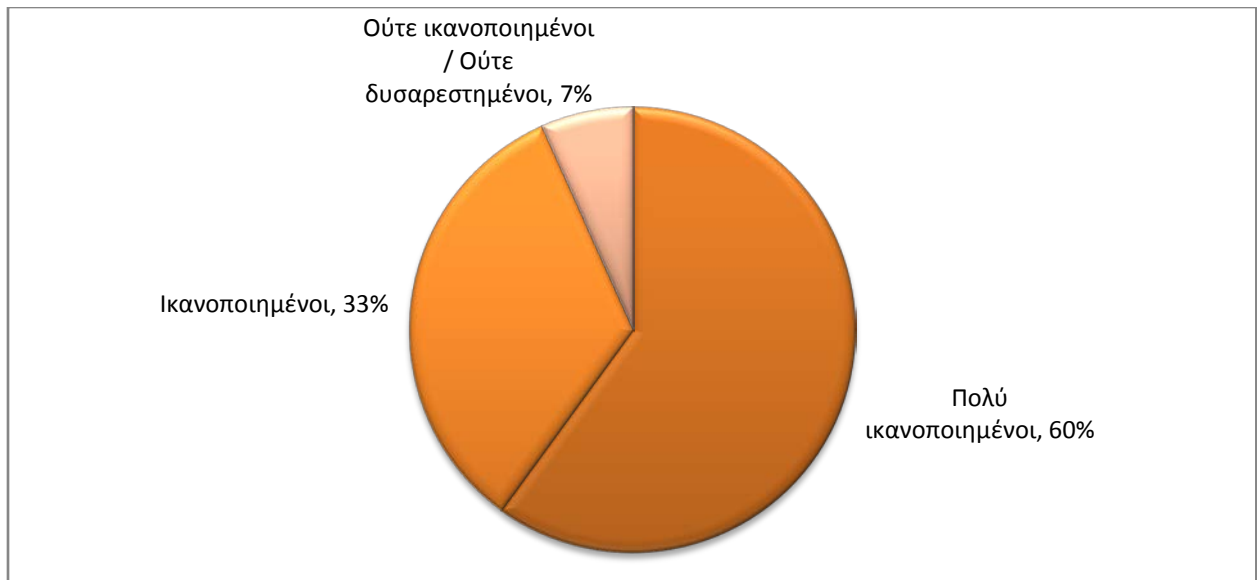


Γραφική Παράσταση 8. Επιπρόσθετα πακέτα διαδικτύου επί πληρωμή

Κατά πλειοψηφία η παροχή διαδικτύου στα ξενοδοχεία της Κύπρου δεν αποφέρει έσοδα για τις ξενοδοχειακές μονάδες (Γραφική Παράσταση 9), ωστόσο αποτελεί μια επιπρόσθετη υπηρεσία που συμβάλει στην αναβάθμιση της τουριστικής εμπειρίας των πελατών τους και κατ' επέκταση στα επίπεδα ικανοποίησης από την επίσκεψή τους στη χώρα μας (Γραφική Παράσταση 10).



Γραφική Παράσταση 9. Έσοδα για το ξενοδοχείο από την παροχή διαδικτύου



Γραφική Παράσταση 10. Επίπεδα ικανοποίησης πελατών από δωρεάν παροχή Wi-Fi στα ξενοδοχεία