

Πανελλαδική έρευνα με θέμα «Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους αρχαιολογικούς χώρους και ο αντίκτυπος τους στο κοινωνικό σύνολο»

/ [Παιδεία και Πολιτισμός](#)



Παρουσία της Υπουργού Πολιτισμού Λίνας Μενδώνη πραγματοποιήθηκε στο Αμφιθέατρο της Εθνικής Πινακοθήκης | Μουσείο Αλεξάνδρου Σούτσου συνέντευξη Τύπου, όπου παρουσιάστηκε για πρώτη φορά η πανελλαδική έρευνα με θέμα «Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους αρχαιολογικούς χώρους και ο αντίκτυπός τους στο κοινωνικό

σύνολο».

Η έρευνα, η οποία διεξήχθη από τις 14/09 έως την 01/10/2025, καταγράφει ιδιαίτερα υψηλούς δείκτες ικανοποίησης για τις πολιτικές και τα έργα του Υπουργείου, με ποσοστά άνω του 70%. Παράλληλα, το 73% των τακτικών και περιστασιακών επισκεπτών αναγνωρίζει ότι τα μνημεία και οι αρχαιολογικοί χώροι συμβάλλουν ουσιαστικά στην ποιότητα της καθημερινής τους ζωής.

Τα ευρήματα προσφέρουν στο Υπουργείο σημαντικά στοιχεία για την αξιολόγηση των υφιστάμενων δράσεων και τον σχεδιασμό νέων παρεμβάσεων. Η έρευνα εξετάζει τόσο τη στάση του κοινού απέναντι στην πολιτιστική κληρονομιά όσο και κρίσιμες πτυχές της εμπειρίας των επισκεπτών, όπως την προσβασιμότητα, την ενημέρωση, την καθαριότητα, το κόστος εισιτηρίου, τη συμπεριφορά του προσωπικού και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πρόκειται για την πρώτη έρευνα ικανοποίησης στον τομέα του πολιτισμού, η οποία σηματοδοτεί μια πιο τεχνοκρατική και διαφανή τακτική, ενισχύοντας τη λογοδοσία και ενσωματώνοντας τις απόψεις των πολιτών στον σχεδιασμό πολιτικών. Η μεθοδολογία της ήταν υψηλών προδιαγραφών και το δείγμα αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού.

Την έρευνα υλοποίησε η εταιρεία PULSE με στόχο τη συστηματική αποτύπωση της εμπειρίας των επισκεπτών και την καταγραφή αναγκών και προσδοκιών σχετικά με τη λειτουργία των αρχαιολογικών χώρων. Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, ο Διευθύνων Σύμβουλος Σαράντης Δημητρίου και ο Γενικός Διευθυντής Γιώργος Αράπογλου παρουσίασαν τα ευρήματα και τα συμπεράσματα.

Όπως τόνισε ο κ. Αράπογλου κατά την παρουσίαση της έρευνας : «Είναι αξιέπαινη η πρωτοβουλία της Υπουργού Πολιτισμού για τη διεξαγωγή αυτής της έρευνας, όχι μόνο για να μετρήσουμε και να προσεγγίσουμε από πολλές πλευρά τον Πολιτισμό, αλλά αυτό να γίνει και διαφορετικά, να επαναληφθεί σε βάθος χρόνου. Ακόμη πιο σημαντική από τη στιγμιαία αποτύπωση μιας κατάστασης είναι η διαχρονική παρακολούθησή τους, διότι αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να μελετήσουμε καλύτερα τα αποτελέσματα και να εμβαθύνουμε ή να επιβεβαιώσουμε την εικόνα που καταγράψαμε και να ανιχνεύσουμε τάσεις που διαμορφώνονται σε βάθος χρόνου.

Το πιο ενδιαφέρον στοιχείο της έρευνας είναι ότι όλοι οι δείκτες, ακόμη και οι πιο δύσκολοι, αυστηροί, τουλάχιστον στους τακτικούς επισκέπτες που αποτελούν, ίσως την πιο ενδιαφέρουσα ομάδα, λόγω της συχνότητας των επισκέψεων είναι

πάνω από το 50% και μάλιστα καταγράφουν αξιολογή και επιβεβαιωμένη βελτίωση σε βάθος χρόνου, όσο κανείς πηγαίνει προς τα πίσω για να δει αποτελέσματα που είχαμε από το παρελθόν.

Διερευνήσαμε, επίσης, πόσο σημαντική θεωρούν τη συμβολή των αρχαιολογικών χώρων, μνημείων και μουσείων οι ερωτηθέντες στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους. Το 54% απάντησε αρκετά έως πολύ και εάν αθροίσουμε και το μέτρια, πάνω από τη βάση, βλέπουμε ότι το 77% των Ελλήνων θεωρούν ότι οι αρχαιολογικοί χώροι συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Σύμφωνα με τη γεωγραφική κατανομή, μάλιστα, στο σύνολο του χάρτη, υπάρχει σε όλη την Ελλάδα η ίδια αντίληψη ως προς τη συμβολή.

Τα αποτελέσματα είναι ακόμη πιο θετικά, όσον αφορά στη συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Η εικόνα είναι συντριπτικά θετική. Το 73% απαντά αρκετά έως πολύ, το 90% από μέτρια έως πολύ. Πρόκειται για μια εδραιωμένη πεποίθηση. Ουσιαστικά το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας αναγνωρίζει τη σημασία των αρχαιολογικών χώρων στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας, ανεξαρτήτως αν είναι κάποιος τακτικός ή περιστασιακός επισκέπτης. Ενδιαφέρον έχει και η σύγκριση με προηγούμενες έρευνες, διαχρονικά διαμορφώνεται μία τάση με επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία και μνημεία όλες τις εποχές. Αποδίδουν οι προσπάθειες που γίνονται. Πολύ ενδιαφέρων δείκτης είναι η ευκολία πρόσβασης, ένα θέμα που παλαιότερα αντιμετωπιζόταν με προβληματισμό. Πλέον, αποτυπώνεται αξιολογή βελτίωση σε αυτόν τον τομέα. Η αξιολόγηση της καθαριότητας είναι άλλο ένα αντικείμενο που αρκετά παλαιότερα μας «βασάνιζε». Και εδώ αποτυπώνεται σημαντικά θετική εικόνα, πάνω από τους μισούς βαθμολογούν με υψηλή βαθμολογία την καθαριότητα στους χώρους που έχει επισκεφθεί και το 80% από μεσαία και άνω. Όσον αφορά στο ωράριο λειτουργίας, ενώ άλλο θέμα που συγκέντρωνε παλαιότερα παράπονα, αποτυπώνεται αξιολογή βελτίωση. Το θέμα του κόστους πάντα δημιουργεί κριτική, όχι μόνο στον πολιτισμό. Το 31% δίνει υψηλή βαθμολογία στην αξιολόγηση του εισιτηρίου και το 65% δίνει από μεσαία βαθμολογία και άνω. Ακόμη και εδώ το ισοζύγιο είναι θετικό στους τακτικούς επισκέπτες, πιο ισορροπημένα στους περιστασιακούς.

Όσον αφορά στην αξιολόγηση των γνώσεων του προσωπικού και των πληροφοριών που παρείχε στους επισκέπτες, βλέπουμε μία από τις καλύτερες εικόνες, βελτιωμένη σε σχέση με τον Ιανουάριο, καθώς το 56% δίνει υψηλή βαθμολογία και το 77% από μέση και άνω. Ο τελευταίος δείκτης έχει να κάνει με την αξιολόγηση συμπεριφοράς του προσωπικού από τους επισκέπτες. Οι τακτικοί επισκέπτες, κατά 61% δίνουν υψηλή βαθμολογία και το 84% από μέση έως υψηλή».

Η Υπουργός Πολιτισμού Λίνα Μενδώνη, στην τοποθέτηση της είπε: Αυτή είναι η πρώτη φορά που το ΥΠΠΟ πραγματοποιεί δημοσκόπηση για τον πολιτισμό με στόχο την αξιολόγηση των πολιτικών, εισάγοντας τεχνοκρατική νοοτροπία και, κυρίως, λογική λογοδοσίας, καθώς καλούμε την κοινωνία να μας αξιολογήσει για το τι κάνουμε καλά και τι χρειάζεται βελτίωση. Παράλληλα, μελέτες όπως αυτή των κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων δείχνουν την αναλογία επένδυσης 1 προς 3,44 ευρώ και υπογραμμίζουν ότι ο πολιτισμός, πέρα από συναισθηματική αξία, είναι και οικονομική διαδικασία που απαιτεί αξιολόγηση. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν θετικά ποσοστά άνω του 70%, ακόμη και στο θέμα του εισιτηρίου, κάτι που αποδεικνύει ότι γίνονται σωστά βήματα. Ωστόσο, υπάρχει μεγάλος χώρος βελτίωσης, ειδικά στην αύξηση της επισκεψιμότητας και τη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών, Ελλήνων και ξένων. Η αντίληψη για το εισιτήριο ως εμπόδιο δεν αντικατοπτρίζεται στην πραγματικότητα. Τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ δείχνουν σημαντική αύξηση των εισιτηρίων ελεύθερης εισόδου, αποδεικνύοντας ότι οι πολιτικές διεύρυνσης έχουν θετικό αντίκτυπο. Ο πολιτισμός, πέρα από κοινωνικό αγαθό, είναι και οικονομικός τομέας· η συνύπαρξη οικονομικής και βιώσιμης διαχείρισης είναι απολύτως συμβατή και επ' αγαθό της κοινωνίας.

Η επένδυση σε υποδομές, μνημεία και μουσεία, ενσωματώνει βιώσιμα πρότυπα και αποτελεί πράσινη οικονομική δραστηριότητα, με κοινωνικό και αναπτυξιακό αντίκτυπο. Το ΥΠΠΟ υλοποιεί το μεγαλύτερο πρόγραμμα υποδομών από το 2019 με πάνω από 850 έργα και συνολική χρηματοδότηση άνω του 1,3 δισ. ευρώ. Η γεωγραφική κατανομή των έργων ενισχύει τη συμμετοχή της κοινωνίας πανελλαδικά, με υψηλή αποδοχή σε όλες τις Περιφέρειες. Παράλληλα, η διαχείριση πολιτιστικών αγαθών έχει εξελιχθεί σε συστηματικό προγραμματισμό, με ώριμες μελέτες και αδειοδοτήσεις, ώστε να αυξάνεται η αποδοτικότητα στην αξιοποίηση κοινοτικών και εθνικών πόρων. Ο μετασχηματισμός του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων σε ΟΔΑΠ το 2020 βελτίωσε τις υπηρεσίες και εισήγαγε καινοτομίες, όπως τα νέα πωλητήρια και αναψυκτήρια, με αξιοσημείωτη αύξηση στα έσοδα ανά επισκέπτη.

Η ποιότητα ζωής ενισχύεται από τις παρεμβάσεις στα αστικά και ιστορικά κέντρα,

ενώ η επένδυση σε υποδομές, νέες εκθέσεις και ψηφιακά μέσα (AR, VR, ηλεκτρονικά εισιτήρια) καθιστά τους αρχαιολογικούς χώρους ελκυστικούς για το κοινό. Η καθαριότητα και η σωστή διαχείριση των επισκεπτών αποτελούν επίσης προτεραιότητα, όπως επιβεβαιώνεται από την έρευνα και τα στοιχεία επισκεψιμότητας.

Τέλος, η πρόσφατη αλλαγή στην τιμολογιακή πολιτική του εισιτηρίου έχει ήδη πάνω από 50% αποδοχή, ενώ η έρευνα έγινε πριν από την εφαρμογή του χειμερινού τιμολογίου. Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών, η επένδυση στις υποδομές και η τεχνοκρατική προσέγγιση στον πολιτισμό αποδεικνύουν ότι η πολιτική μας ενισχύει την εμπειρία των επισκεπτών, την οικονομία και την κοινωνική αποδοχή των πολιτιστικών αγαθών. Θέλω κλείνοντας να ευχαριστήσω το προσωπικό του ΥΠΠΟ, διότι όλα τα έργα που γίνονται σε πολύ μεγάλο βαθμό δεν μπορούν να γίνουν, αν δεν υπάρχει η συνεργασία, συμμετοχή, όχι απλώς τυπικά, αλλά ουσιαστικά από το προσωπικό και τα στελέχη του ΥΠΠΟ, όλων των βαθμίδων».

Η Γενική Διευθύντρια Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς Ολυμπία Βικάτου τόνισε στην τοποθέτηση της: «Τα αποτελέσματα της έρευνας αποδεικνύουν ότι ο πολιτισμός συμβάλλει, ουσιαστικά, στην ποιότητα ζωής και στην οικονομική ανάπτυξη, αυξάνοντας την τουριστική δαπάνη, δημιουργώντας θέσεις εργασίας και προσελκύοντας επισκέπτες. Η αξιολόγηση των επισκεπτών αναδεικνύει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σε θέματα καθαριότητας, προσωπικού, εκθεμάτων, πρόσβασης και τιμολογίων, ενώ εντοπίζει και τομείς βελτίωσης όπως η πληροφόρηση, η προσβασιμότητα και το ωράριο. Τα ευρήματα αποτελούν εργαλείο πολιτικής για στοχευμένες βελτιώσεις και επενδύσεις, ενισχύοντας τον κοινωνικό και οικονομικό αντίκτυπο του πολιτισμού και επιβεβαιώνοντας τη θετική στάση των πολιτών απέναντι στα μνημεία και τα μουσεία».

Ο προϊστάμενος της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του ΥΠΠΟ Γιάννης Μυλωνάς σημείωσε: «Η έρευνα έδειξε ότι μεγάλο ποσοστό πολιτών επισκέπτεται αρχαιολογικούς χώρους αναγνωρίζοντας τη συμβολή του πολιτισμού στην ποιότητα ζωής, την ευημερία και την υγεία. Οι τέχνες δημιουργούν οικονομική, κοινωνική και εδαφική συνοχή. Το ΥΠΠΟ, μέσω ΕΣΠΑ και ΤΑΑ, υλοποίησε πάνω από 800 έργα συνολικής αξίας 1,2 δισ. ευρώ, βελτιώνοντας τη φυσική και ψηφιακή προσβασιμότητα, ενώ μελετάται η ενσωμάτωση Τεχνητής Νοημοσύνης σε ψηφιακές εφαρμογές μουσείων και αρχαιολογικών χώρων. Η στρατηγική του επικεντρώνεται στην προστασία και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και στη στήριξη του σύγχρονου πολιτισμού, με δράσεις που αποδεικνύουν τη σημαντική συνεισφορά του στην ανάπτυξη της χώρας».

Στην παρουσίαση παρευρέθηκαν η Γενική Διευθύντρια της Εθνικής Πινακοθήκης Συναγωγή Τσιάρα, η Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΟΔΑΠ Νικολέττα Διβάρη-Βαλάκου, οι διευθυντές των υπηρεσιών του Υπουργείου Πολιτισμού καθώς και υπηρεσιακά στελέχη.

- [ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ](#)