



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ  
Διατμηματικό Μεταπτυχιακό  
Πρόγραμμα στον Σχεδιασμό, Διοίκηση  
και Πολιτική του Τουρισμού

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΕΛΕΤ  
ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΡΕΥΝΑΣ &  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



**ebusiness forum**

[www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr)

	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠ. ΕΣΩΤ., ΔΗΜ. ΔΙΟΙΚ. & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ <b>«ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»</b>		ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  ΕΡΓΟ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟ ΚΑΤΑ 75% ΑΠΟ ΤΟ  ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
---	--	--	--

## ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**«Επίδραση, αξιοποίηση και διαχείριση του Συμμετοχικού Διαδικτύου (Web 2.0) για την ανάπτυξη και το σχεδιασμό επιχειρησιακών λειτουργιών και στρατηγικών: εφαρμογές στον τουριστικό κλάδο και στα Μ.Μ.Ε.»**

Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε στις 9 Οκτωβρίου, στην Αθήνα η **τρίτη** διαβούλευση της ομάδας του e-business forum στον τουρισμό **«Επίδραση, αξιοποίηση και διαχείριση του Συμμετοχικού Διαδικτύου (Web 2.0) για την ανάπτυξη και το σχεδιασμό επιχειρησιακών λειτουργιών και στρατηγικών: εφαρμογές στον τουριστικό κλάδο και στα Μ.Μ.Ε.»**. Στην διαβούλευση συμμετείχαν εκπρόσωποι του τύπου αλλά και άλλων ΜΜΕ, καθώς και εκπρόσωποι του τουριστικού κλάδου αλλά και της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Οι εργασίες της **τρίτης** διαβούλευσης ξεκίνησαν με τον χαιρετισμό που απηύθυνε στους παρευρισκομένους ο Πρόεδρος της Ένωσης Δημοσιογράφων και Συγγραφέων Τουρισμού Ελλάδος, κ. **Λούκας Δημήτρης**. Ο κύριος Λούκας τόνισε ιδιαίτερα την ανάγκη για συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση των δημοσιογράφων μέσα από τις νέες τεχνολογίες. Στον λόγο του εστιάστηκε στον ρόλο των νέων τεχνολογιών του διαδικτύου και στην σημαντικότητά τους για τα σύγχρονα ΜΜΕ, έντυπα και ηλεκτρονικά, ενώ χαιρέτησε με θερμότητα την πρωτοβουλία αυτή του e-business forum. Την διαβούλευση τιμήσανε επίσης με την παρουσία τους οι δημοσιογράφοι κ. **Δρακόπουλος Παύλος**, από το Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων και κ. **Ντιγριντάκης Χάρης**, από τον Κόσμο του Επενδυτή και το Tourism Property.

Οι εργασίες της διαβούλευσης συνεχίστηκαν με τις ακόλουθες ομιλίες, οι οποίες αποτελέσαν τον κύριο άξονα των ερεθισμάτων που τέθηκαν για την έναρξη του διαλόγου που ακολούθησε:

- «*Συμμετοχικό Διαδίκτυο: Επιχειρησιακές Πρακτικές και Οφέλη*», από την **Δρ. Μαριάννα Σιγάλα**, Πανεπιστημίου Αιγαίου.
- «*Η ανάπτυξη της Google Inc. και οι προκλήσεις για το ελληνικό περιβάλλον*», από τον **Γεώργιο Φρίγκα**, ΤΕΙ Αθηνών.

Τις εισηγήσεις διαδέχθηκε ένας ιδιαίτερα εποικοδομητικός διάλογος σχετικά με την χρήση και την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών του Συμμετοχικού Διαδικτύου από τα ΜΜΕ γενικότερα και ειδικότερα από τα ΜΜΕ του τουρισμού. Οι δημοσιογράφοι που συμμετείχαν στην διαβούλευση επεσήμαναν την περιορισμένη γνώση και ενημέρωση των ΜΜΕ σχετικά με τα σύγχρονα εργαλεία του διαδικτύου, ενώ τόνισαν την ανάγκη για εκπαίδευση κι ενημέρωσή τους σχετικά με το θέμα. Ορισμένοι υπογράμμισαν την ελληνική πραγματικότητα των ΜΜΕ στο διαδίκτυο, αναφέροντας ότι κάποια μέσα μόλις τώρα κάνουν τα πρώτα τους βήματα σε αυτό, αποκτώντας την δική τους ιστοσελίδα. Αναφορικά με την αξιοποίηση των εργαλείων του Συμμετοχικού Διαδικτύου και κυρίως των blogs που έχουν συντελέσει στην δημιουργία της λεγόμενης *Συμμετοχικής Δημοσιογραφίας*, οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ φάνηκαν φειδωλοί σχετικά με τον ρόλο και την αξιοπιστία τους. Υποστήριξαν ότι η δημοσιογραφία ενδιαφέρεται κυρίως για την είδηση, όπως αυτή παράγεται και διοχετεύεται μέσα από τα κεντρικά πρακτορεία ειδήσεων, και όχι για τα σχόλια που κατά την γνώμη τους παράγονται στα διάφορα ιστολόγια. Άλλος ένας ανασταλτικός παράγοντας υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών που ανέκυψε από την συζήτηση, είναι και ο φόβος για το ποιος βρίσκεται πίσω από κάθε blog, ποια τα κίνητρό του και ποιες οι επιδιώξεις τους. Μάλιστα τονίστηκε ιδιαίτερα το γεγονός ότι ο καθένας μπορεί να γράψει από ένα internet café μια πληροφορία σε κάποιο blog και στην συνέχεια να την διοχετεύσει στο διαδίκτυο χωρίς να μπορεί να ελεγχθεί ποιος είναι αυτός και ποια τα κίνητρό του, γεγονός που καθιστά ιδιαίτερα δύσκολο τον εντοπισμό του στην περίπτωση που καταστεί ανάλογη ανάγκη (π.χ. διοχέτευση προσβλητικών ή αναξιόπιστων σχολίων). Δεν έλειψαν βέβαια και οι απόψεις υπέρ των εργαλείων του Web 2.0 που υποστήριξαν την ικανότητα αυτό-ίασης τους μέσω της δυνατότητας που παρέχουν στους χρήστες να σχολιάζουν, να συμπληρώνουν-διορθώνουν και να αξιολογούν σε πραγματικό χρόνο το περιεχόμενο ή την αξία μιας πληροφορίας ή κάποιας δημοσίευσης στο διαδίκτυο. Επίσης, οι δημοσιογράφοι φάνηκε να μην είναι κοινωνοί της δυνατότητας ανταλλαγής πληροφοριών και ειδήσεων και μεταξύ διαφορετικών ειδησεογραφικών ιστοσελίδων (content syndication) μέσω του διαδικτύου, ενώ ο φόβος τους για την αξιοπιστία των πληροφοριών που διοχετεύονται μέσα από το διαδίκτυο φάνηκε να επεκτείνεται και στα υπόλοιπα εργαλεία του Συμμετοχικού Διαδικτύου.

Στα πλαίσια αυτά αναπτύχθηκε και ένας ευρύτερος διάλογος σχετικά με την χρησιμότητα των τεχνολογιών του Συμμετοχικού Διαδικτύου γενικότερα. Αναφέρθηκε ότι ορισμένοι μεγάλοι τουριστικοί και ξενοδοχειακοί οργανισμοί επιλέγουν να μην τα εφαρμόζουν. Ωστόσο τονίστηκε ότι ακόμη και στην περίπτωση που ορισμένοι οργανισμοί δεν εφαρμόζουν στις ιστοσελίδες κάποια από αυτά τα εργαλεία παρόλα αυτά γνωρίζουν τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες τους και κατά καιρούς τα συμβουλευονται. Επιπλέον επισημάνθηκε ότι ο βαθμός υιοθέτησης και χρήσης των εργαλείων αυτών θα πρέπει να αποτελεί μέρος της γενικότερης στρατηγικής της επιχείρησης ή του οργανισμού και των αναγκών του. Ερωτήσεις και προβληματισμοί παρουσιάστηκαν, επίσης, για το αν μπορεί κανείς να διαβάσει το περιεχόμενο που παράγεται στο διαδίκτυο με κάποια κατευθυνόμενη είδηση π.χ. υπάλληλοι που διοχετεύουν συγκεκριμένα σχόλια σε ιστοσελίδες για την δημιουργία εντυπώσεων προκειμένου για την ενίσχυση των δραστηριοτήτων της επιχείρησής τους.

Προβληματισμός ανέκυψε και για το αν θα πρέπει οι επιχειρηματικές κινήσεις στο διαδίκτυο να είναι μαζικές ή μεμονωμένες. Συνήθως μαζικές κινήσεις όπως για παράδειγμα τα Ηλεκτρονικά Συστήματα Διαχείρισης και Μάρκετινγκ Τουριστικών Προορισμών (ΗΣΔΜΤΠ) μπορούν να φέρουν καλά αποτελέσματα.

Επίσης, συζητήθηκε και το λειτουργικό κομμάτι μιας ιστοσελίδας στο Συμμετοχικό Διαδίκτυο, δηλαδή το πώς σχεδιάζεται μια ιστοσελίδα (κώδικες κ.λπ.) και το ποια εργαλεία πρέπει να επιλέγονται για να εφαρμοστούν κάθε φορά. Τονίσθηκε η επιλογή των εργαλείων σύμφωνα με τις γενικότερες στρατηγικές ανάπτυξης και μάρκετινγκ του οργανισμού ή της επιχείρησης, ενώ υπογραμμίστηκε η χρησιμότητα της τεχνολογίας AJAX (Asynchronous JavaScript And XML) για τον σχεδιασμό των ιστοσελίδων. Η συγκεκριμένη τεχνολογία στοχεύει ουσιαστικά στην δημιουργία ιστοσελίδων πιο λειτουργικών που θα ανταλλάσουν μικρότερες ποσότητες δεδομένων με τους εξυπηρετητές (servers) έτσι ώστε να αυξάνεται η ανταπόκριση της ιστοσελίδας στις αναζητήσεις των χρηστών και κατά συνέπεια η ταχύτητα, η χρησιμότητα και η αποδοτικότητά της. Τέλος, στα πλαίσια της διαβούλευσης παρουσιάστηκαν από την Δρ. Σιγάλα και συζητήθηκαν από τους συμμετέχοντες τα αποτελέσματα έρευνας που αφορούσε στην χρήση και αξιοποίηση των εργαλείων του Συμμετοχικού Διαδικτύου από τις τουριστικές επιχειρήσεις για την ανάπτυξη Πελατειακών Σχέσεων (CRM). Παρουσιάστηκαν αποτελέσματα που έδειξαν ότι τα εργαλεία αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως για την απόκτηση νέων πελατών και λιγότερο για την διατήρηση των ήδη υπαρχόντων, για την ανάπτυξη δηλαδή πελατειακών σχέσεων, πρακτική ιδιαίτερος βραχυπρόθεσμη, χρονοβόρα και πολυδάπανη. Η έρευνα έδειξε ότι οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα εργαλεία αυτά κυρίως για την διαχείριση της φήμης τους και των διαφόρων αρνητικών σχολίων, παρά για τον εντοπισμό και τη διόρθωση των λαθών τους μέσα από τα παράπονα των πελατών τους..

Οι εργασίες της τρίτης διαβούλευσης της ομάδας αυτής του e-business forum στον τουρισμό αποτέλεσαν μια χρήσιμη και εποικοδομητική εμπειρία για όλους όσους συμμετείχαν σε αυτή. Κοινή ευχή και σκοπός είναι τα συμπεράσματα της διαβούλευσης να προβληματίσουν και να εφαρμοστούν όσο γίνεται περισσότερο από τους αρμόδιους φορείς, τα τουριστικά αλλά και τα υπόλοιπα ΜΜΕ, έντυπα ή ηλεκτρονικά, αλλά και τους επαγγελματίες του τουρισμού σε τοπικό, αλλά και εθνικό επίπεδο και να αποτελέσουν το έναυσμα για την περαιτέρω ανάπτυξη της συζήτησης σχετικά με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών του Web 2.0 από τα ελληνικά ΜΜΕ και την ελληνική τουριστική βιομηχανία.

[Συντονιστές της ομάδας αυτής του](#) E-Business Forum είναι η **Δρ. Μαριάννα Σιγάλα** και η **Δρ. Τίνα Βαρουχάκη** (Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.), ενώ Rapporteur της ομάδας εργασίας είναι ο **Δρ. Ευάγγελος Χρήστου** (από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου) και η **Κωνσταντίνα Τσιακάλη** (Υποψήφια Διδάκτωρ στο Μεταπτυχιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Σπουδών στον Σχεδιασμό, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού του Πανεπιστημίου Αιγαίου).

**Τα συμπεράσματα και οι παρουσιάσεις της διαβούλευσης, καθώς και το παραδοτέο της ομάδας Iγ2 του e-business forum, αλλά και τα συμπεράσματα των προηγούμενων διαβουλεύσεων διατίθενται στην ιστοσελίδα της ομάδας [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr), ομάδα Iγ2.**