



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

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΕΔΕΤ  
ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΡΕΥΝΑΣ &  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



**ebusinessforum**

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

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

## 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, στα Μ.Μ.Ε και στον Οινοτουρισμό»**

Με ιδιαίτερη επιτυχία και με τη συμμετοχή πολλών εκπροσώπων επιχειρηματιών και οργανισμών του τουριστικού και οινοτουριστικού κλάδου καθώς και των ΜΜΕ, αλλά και ακαδημαϊκών του τουρισμού πραγματοποιήθηκε, στα πλαίσια της **PHILOXENIA 2008**, η **τέταρτη διαβούλευση** της ομάδας εργασίας του e-business forum στον τουρισμό με αντικείμενο την **“Επίδραση, αξιοποίηση και διαχείριση του Συμμετοχικού Διαδικτύου για την ανάπτυξη και το σχεδιασμό επιχειρησιακών λειτουργιών και στρατηγικών: εφαρμογές στον τουριστικό κλάδο, στα ΜΜΕ και στον οινοτουρισμό”** στη Θεσσαλονίκη, το Σάββατο 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2008. Η διαβούλευση συν-διοργανώθηκε με την θερμή υποστήριξη της **HELEXPO**.

Στόχος του διαδραστικού αυτού φόρουμ ηλεκτρονικού Τουρισμού (e-Tourism) που δημιούργησαν το Πανεπιστήμιο Αιγαίου και το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) του Υπουργείου Ανάπτυξης είναι η μελέτη, καταγραφή και αξιολόγηση της αξιοποίησης και της διαχείρισης των εφαρμογών του Web 2.0 στον τουρισμό και τα ΜΜΕ, καθώς και η ενίσχυση της υιοθέτησης και αξιοποίησής τους από την Ελληνική τουριστική βιομηχανία. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται και στον Οινοτουρισμό αλλά και στην προβολή του οίνου.

Ειδικότερο στόχο της διαβούλευσης αποτέλεσε η ανάπτυξη ζητημάτων που σχετίζονται τόσο με τις ευκαιρίες και τις απειλές που δημιουργεί το Συμμετοχικό Διαδίκτυο για τις τουριστικές επιχειρήσεις, όσο και με τις σύγχρονες επιχειρησιακές πρακτικές και

στρατηγικές που θα πρέπει να αναπτύξει και να υιοθετήσει μια τουριστική επιχείρηση για να αξιοποιήσει τις δυνατότητες του συμμετοχικού διαδικτύου. Σκοπός της διαβούλευσης ήταν επίσης ο εντοπισμός και η καταγραφή των διάφορων παραγόντων που επηρεάζουν τις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις να υιοθετήσουν και να αξιοποιήσουν το Συμμετοχικό Διαδίκτυο. Παρουσιάστηκαν βέλτιστες πρακτικές από τον Ελληνικό και τον διεθνή χώρο, ενώ τα πορίσματα της ανοικτής συζήτησης θα προωθηθούν στους αρμόδιους φορείς και στην πολιτεία.

Συγκεκριμένα, υπήρξαν 5 κεντρικές παρουσιάσεις, οι οποίες θα έθεσαν τις βάσεις για την διαβούλευση που ακολούθησε. Οι παρουσιάσεις αυτές ήταν οι εξής:

- Εργαλεία και Τεχνολογίες του Συμμετοχικού Διαδικτύου, από την Κωνσταντίνα Τσιακάλη, (Πανεπιστήμιο Αιγαίου)
- Συμμετοχικό Διαδίκτυο: Επιχειρησιακές Πρακτικές και Οφέλη, από την Δρ. Μαριάννα Σιγάλα (Πανεπιστήμιο Αιγαίου)
- Word of mouse, από τον Γιώργο Εργαζάκη, Coral Integrated
- Μορφές επικοινωνίας στα ελληνικά ιστολόγια. Περιγράφοντας μια ιδιότυπη μορφή δημοσιογραφίας" από τον Δρ. Κώστα Ζαφειρόπουλο (Πανεπιστήμιο Μακεδονίας) και την Δρ. Βασιλική Βράνα (ΑΤΕΙ Σερρών)
- Ηλεκτρονικά Συστήματα Μάρκετινγκ Οίνου και Οινικού Τουρισμού, από τον Δρ. Ευάγγελο Χρήστου (Πανεπιστήμιο Αιγαίου)

Ανάμεσα στους παρευρισκόμενους συμμετείχαν και οι ακόλουθοι:

ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΕΤΑΡΙΑ-ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΤΖΙΤΖΙΑΡΗ	ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ-ΜΑΡΙΑ	
ΔΕΛΟΓΚΟΥ	ΜΑΡΙΑ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ ΔΠΜΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΕΡΓΑΖΑΚΗΣ	ΓΙΩΡΓΟΣ	NEW BUSINESS DEVELOPMENT, CORALint
ΜΑΣΤΟΡΑΚΟΥ	KELLY	EVENTS-TRAVEL CONSULTANT, EYE ON GREECE
ΖΟΥΓΡΗΣ	ΣΠΥΡΟΣ	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΚΔΟΣΕΩΝ, D & D COMMUNICATION, THE TOURISM REPORT
ΜΑΤΣΑΣ	VICTOR	DIRECTOR, REZ DIRECT
ΡΑΛΙΒΟΝΤΑΣ	ΣΤΑΥΡΟΣ	MANAGING DIRECTOR, DOXAKIS TOURS
ΜΠΑΤΖΙΑΚΟΥΔΗΣ	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	INFORMATION BUSINESS CONSULTANT, WEBLOGIC
ΚΟΝΤΟΣ	ΒΑΣΙΛΗΣ	MANAGING DIRECTOR, CORFU HOLIDAYS
ΓΟΡΙΤΣΑ	ANNA	EVENTS-TRAVEL CONSULTANT, EYE ON GREECE
ΜΑΥΡΟΣ	PETROS	BUSINESS DEVELOPMENT DIRECTOR, AVANTLESS
ΚΛΗΡΟΝΟΜΟΥ	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)
ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΥ	ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)
ΚΑΡΚΑΛΕΤΣΗ	ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)
ΠΕΤΡΙΔΟΥ	ΕΛΕΝΗ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)
ΤΣΑΚΙΡΑΚΗΣ	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)

ΜΠΑΚΛΑΤΖΟΓΛΟΥ	ΣΤΕΛΛΑ	ΤΕΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ
ΜΠΑΚΟΥΡΑ	ΜΑΡΙΑ	ΤΕΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ
ΛΥΜΠΕΡΗ	ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)
ΤΟΛΙΑ	ΣΟΦΙΑ	ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)
ΚΑΡΑΤΖΟΥΛΙΔΗΣ	ΓΙΩΡΓΟΣ	ΤΕΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ
ΛΙΑΤΑΚΗΣ	ΜΗΝΑΣ	CORALint
ΚΥΒΕΛΙΔΗΣ	ΣΤΑΥΡΟΣ	CORALint
ΒΡΑΝΑ	ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ
ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΣ	ΚΩΣΤΑΣ	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΒΑΛΑΧΗΣ	ΓΙΑΝΝΗΣ	ΥΠΟΨΗΦΙΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΑΣ, ΔΠΜΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΚΟΥΜΕΛΗΣ	ΘΕΟΔΩΡΟΣ	TRAVEL DAILY NEWS
ΚΑΡΑΤΖΑΒΕΛΟΥ	ΒΙΚΥ	TRAVEL DAILY NEWS

Στην διάρκεια της ανοικτής συζήτησης που ακολούθησε τις εισαγωγικές εισηγήσεις, οι εργασίες της διαβούλευσης εμπλουτίστηκαν και διανθίστηκαν, επίσης, και από τις πολύ εύστοχες παρατηρήσεις και παρεμβάσεις των συμμετεχόντων. Οι συμμετέχοντες εξέφρασαν την αγωνία τους σχετικά με τα διάφορα σχόλια που αναρτώνται σε δημοφιλείς τουριστικές ιστοσελίδες του Συμμετοχικού Διαδίκτυο για τις επιχειρήσεις τους. Τόνισαν ιδιαίτερα την ανησυχία τους σχετικά με το αν τα σχόλια αυτά προέρχονται πράγματι από την κριτική καταναλωτών ή αν είναι προϊόν νοθείας των ανταγωνιστών. Βεβαίως υπάρχει πάντοτε η πιθανότητα τέτοια γεγονότα διαφθοράς να λάβουν χώρα στις ιστοσελίδες του Συμμετοχικού Διαδικτύου. Ωστόσο, έγινε κοινά αποδεκτό ότι η συνεχής επαγρύπνηση των επιχειρήσεων και κυρίως η συνεχής παρουσία τους στο διαδίκτυο μπορεί να ιάσει ή και να προλάβει τέτοιες καταστάσεις. Ιδιαίτερος τονίστηκε η μεγάλη σημασία της συμμετοχής των επιχειρήσεων στο Συμμετοχικό Διαδίκτυο και η ανάγκη της ανάπτυξης και της παρότρυνσης του διαλόγου μέσα από τις ιστοσελίδες του πρώτα από τις ίδιες τις επιχειρήσεις. Αυτό που προέκυψε από την συζήτηση είναι ότι είναι σοφότερο και πιο αποδοτικό για μια επιχείρηση αντί να επιλέξει την παθητική στάση της μη ενασχόλησής της με το Συμμετοχικό Διαδίκτυο να επιλέξει μία ενεργητική στάση όπου η ίδια θα δημιουργεί λόγους ανάπτυξης της συζήτησης στο διαδίκτυο για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις δραστηριότητές της. Στην περίπτωση αυτή εκτός από την ανάδραση και την πληροφορία που έχει την δυνατότητα να συλλέξει η επιχείρηση από την επαφή της με τους καταναλωτές ενδυναμώνεται ταυτόχρονα δημιουργώντας ένα δίκτυο 'υποστηρικτών' της στο διαδίκτυο κι εκμηδενίζοντας ουσιαστικά την πιθανότητα «διαφθοράς» της στον ψηφιακό κόσμο του.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασαν τα αποτελέσματα έρευνας που παρουσιάστηκε από τους Δρ. Βασιλική Βράνα και Δρ. Κώστα Ζαφειρόπουλο σχετικά με το πώς διαμορφώνονται οι απόψεις στα διάφορα πολιτικά blogs. Η έρευνα έδειξε ότι συνήθως οι χρήστες εμπιστεύονται και συγκεντρώνονται γύρω από συγκεκριμένα blogs, τα οποία θεωρούν περισσότερο έγκυρα σε σχέση με άλλα μικρότερα ή περιφερειακά blogs. Τα blogs αυτά συγκεντρώνουν τις περισσότερες δημοσιεύσεις, καθώς και τις περισσότερες συνδέσεις με μικρότερα blogs. Αναρτήσεις, για παράδειγμα, σε κάποια περιφερειακά blogs συνήθως παραπέμπουν σε συνδέσμους μεγαλύτερων blogs προκειμένου να πιστοποιήσουν, αλλά και να διαφημίσουν το περιεχόμενό τους. Φαίνεται λοιπόν ότι λίγα και μεγάλα blogs συγκεντρώνουν το κύριο σώμα της πληροφορίας που διακινείται

μέσω των ιστολογίων, γεγονός πολύ σημαντικό για όσους ενδιαφέρονται να αναλύσουν και να ερμηνεύσουν το περιεχόμενο τους. Τα συμπεράσματα αυτά αν και φαίνεται ότι θα μπορούσαν να επεκταθούν και στα υπόλοιπα θέματα που διαπραγματεύονται στα ιστολόγια όπως είναι ο τουρισμός, τα ταξίδια ή η εμπειρία από την κατανάλωση οίνου, ωστόσο ενδιαφέρον παρουσιάζει η διεύρυνση της έρευνας και στους τομείς αυτούς αλλά και στα υπόλοιπα εργαλεία του διαδικτύου. Οι συμμετέχοντες έδειξαν ενδιαφέρον για την επέκταση της έρευνας και στα υπόλοιπα εργαλεία του Συμμετοχικού Διαδικτύου, ενώ τόνισαν και την ανάγκη για συνεχή ενημέρωση κι εκπαίδευσή τους σχετικά με τις νέες αυτές τεχνολογίες. Τόσο οι επιχειρηματίες του τουρισμού όσο και οι οινοπαραγωγοί, αλλά και οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ εξέφρασαν την σημαντικότητα του Συμμετοχικού Διαδικτύου για τις επιμέρους δραστηριότητές τους, ενώ χαιρέτησαν με θερμότητα την πρωτοβουλία αυτή της ομάδας του e-business forum στον τουρισμό.

Επισημάνθηκε επίσης η ανάγκη δημιουργίας μιας κοινής πλατφόρμας προώθησης των δραστηριοτήτων μικρών και μικρομεσαίων τουριστικών, καθώς και οινικών και οινοτουριστικών επιχειρήσεων, πόρων και υποδομών μιας περιοχής που συνήθως δεν έχουν τους πόρους, την τεχνογνωσία και τις υποδομές για την ηλεκτρονική τους δραστηριοποίηση και την ψηφιακή προώθηση των δραστηριοτήτων τους. Πρακτικές όπως η δημιουργία ενός Ηλεκτρονικού Συστήματος Διαχείρισης και Μάρκετινγκ Τουριστικού Προορισμού (ΗΣΔΜΤΠ) ή ενός Ηλεκτρονικού Συστήματος Μάρκετινγκ Οίνου & Οινοτουρισμού (ΗΣΜΟΟΤ) μπορούν να στηρίζουν αποτελεσματικά την ανάπτυξη και προώθηση επιχειρήσεων που είτε δεν μπορούν να αναλάβουν το υψηλό κόστος συμμετοχής και προμήθειας σε ηλεκτρονικά κανάλια προβολής και διανομής, είτε δεν έχουν τις απαραίτητες τυποποιημένες και ψηφιοποιημένες δομές οργάνωσης για να μπορούν να στηρίζουν τον τρόπο χειρισμού των καναλιών αυτών. Μέσα από την αποτελεσματική διαχείριση, προβολή, διανομή και το στοχευμένο μάρκετινγκ του συνολικού προϊόντος (πρωτογενές και τριτογενές) τουριστικών και οινοτουριστικών προορισμών τα ΗΣΔΜΤΠ και τα ΗΣΜΟΟΤ αποτελούν κάποιους από τους σημαντικότερους παράγοντες που συμβάλλουν καθοριστικά στην βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του τουρισμού μιας χώρας ή μίας περιοχής συμβάλλοντας στον προσδιορισμό αλλά και στην δημιουργία της τουριστικής ή της οινοτουριστικής εμπειρίας.

Οι προηγούμενες 3 διαβουλεύσεις της ομάδας στο Συμμετοχικό Διαδίκτυο (Web 2.0) πραγματοποιήθηκαν με μεγάλη επιτυχία και συμμετοχή μεγάλου αριθμού εκπροσώπων της τουριστικής βιομηχανίας και ακαδημαϊκών από το χώρο του τουρισμού. Τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων κρίθηκαν ως ιδιαίτερα χρήσιμα, και έχουν δημοσιευτεί (μαζί με το τελικό παραδοτέο και ρεπόρτ της ομάδας) στην ιστοσελίδα του φόρουμ [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr) (Ομάδα Iγ2).

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

Εν κατακλείδι, οι εργασίες της τέταρτης διαβούλευσης της ομάδας του e-business forum *“Επίδραση, αξιοποίηση και διαχείριση του Συμμετοχικού Διαδικτύου για την ανάπτυξη και το σχεδιασμό επιχειρησιακών λειτουργιών και στρατηγικών: εφαρμογές*

στον τουριστικό κλάδο, στα ΜΜΕ και στον οινοτουρισμό” ήταν μια ευχάριστη και χρήσιμη εμπειρία για όλους τους συμμετέχοντες. Κοινή ευχή και σκοπός όλων είναι τα συμπεράσματα της διαβούλευσης να προβληματίσουν και να εφαρμοστούν όσο γίνεται περισσότερο από τους αρμόδιους φορείς και τουριστικούς επαγγελματίες της Θεσσαλονίκης αλλά και άλλων τουριστικών προορισμών.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφτείτε στην ιστοσελίδα του ebusiness forum στην διεύθυνση: <http://www.ebusinessforum.gr> (επιλέξτε την ομάδα Iγ2).

#### ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

