



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

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΛΕΤ
ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΡΕΥΝΑΣ &
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



www.ebusinessforum.gr

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

e-Tourism Forum:

«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»

Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. και το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) δημιούργησαν έναν φόρουμ ηλεκτρονικού Τουρισμού που στοχεύει στην μελέτη της αξιοποίησης και διαχείρισης του Web 2.0 και στην περαιτέρω υιοθέτησή του από την Ελληνική τουριστική βιομηχανία.

Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. και το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) του Υπουργείου Ανάπτυξης δημιούργησαν ένα διαδραστικό φόρουμ ηλεκτρονικού Τουρισμού (e-Tourism) με στόχο την μελέτη, καταγραφή και αξιολόγηση της αξιοποίησης και της διαχείρισης των εφαρμογών του Web 2.0 στον τουρισμό όπως επίσης και την ενίσχυση της υιοθέτησης και αξιοποίησής τους από την Ελληνική τουριστική βιομηχανία. Με την ολοκλήρωση των εργασιών της, η ομάδα εργασίας επιδιώκει να επιτύχει αφενός την ενημέρωση, ενθάρρυνση και υποστήριξη των τουριστικών επιχειρήσεων σχετικά με την αποτελεσματική τους διαχείριση και αξιοποίηση του Web 2.0, και αφετέρου να δημιουργήσει μια πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ ιδιωτικών επιχειρήσεων, ενώσεων και δημόσιων φορέων έτσι ώστε να μελετηθούν, να συζητηθούν και να εξευρεθούν διάφοροι τρόποι συνεργασίας για την από κοινού ανάπτυξη και επιχειρηματική εξέλιξη του Web 2.0. Σημαντικό σκοπό αποτελεί επίσης και η υποστήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης των επιχειρηματικών εφαρμογών Web 2.0 μέσω του εντοπισμού, της μελέτης και της διάχυσης διάφορων διεθνών καλών πρακτικών.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ραγδαία ανάπτυξη της χρήσης των εργαλείων του συμμετοχικού διαδικτύου (Web 2.0 ή «social web») τόσο από τους καταναλωτές

αλλά και από τις επιχειρήσεις. Για παράδειγμα, ο αριθμός των χρηστών και του περιεχομένου που παράγεται και διαχέεται σε ιστοσελίδες του Διαδικτύου όπως το facebook.com και myspace.com (Social networks), σε διάφορα Blogs, στο tripadvisor.com (User review portals), στο froogle.com και shopzilla.com (Comparison shopping sites), σε Wikis και σε Social gaming ή metaverse environments (π.χ. secondlife.com) πολλαπλασιάζονται καθημερινώς με τρομακτικούς ρυθμούς.

Η ανάπτυξη του Web 2.0 επιφέρει κρίσιμες αλλαγές στα μοντέλα συμπεριφοράς των τουριστών και γενικότερα στον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αναζητούν, αξιολογούν, παράγουν, αγοράζουν και καταναλώνουν πληροφορίες, προϊόντα και υπηρεσίες. Για παράδειγμα, πολλοί πλέον χρήστες καταφεύγουν σε social search engines αντί στις συμβατές μηχανές αναζήτησης (όπως το google.com) για τον εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών, ανατρέχουν σε blogs και review portals για να αξιολογήσουν διάφορα προϊόντα και εναλλακτικούς προμηθευτές, απαιτούν πολλές φορές να διαπραγματευτούν συλλογικά και από κοινού με άλλους χρήστες την αγορά προϊόντων, συχνά θέλουν να οργανώσουν και να βιώσουν από κοινού την κατανάλωση μιας ταξιδιωτικής εμπειρίας, ενώ μετά την χρήση ενός προϊόντος πολλοί είναι αυτοί που θέλουν να μοιραστούν την εμπειρία και την γνώμη τους για το προϊόν μέσω ενός virtual social network (το οποίο με τη σειρά του μπορεί να επηρεάσει την απόφαση κάποιου άλλου χρήστη κοκ). Γενικώς, το Web 2.0 έχει ενδυναμώσει τους καταναλωτές δίνοντας τους την πληροφορία αλλά και τα εργαλεία ώστε να συμμετέχουν ενεργά στις διάφορες παραγωγικές διαδικασίες των επιχειρήσεων, όπως ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη νέων προϊόντων, και η παραγωγή και διανομή προϊόντων.

Από την άλλη μεριά, πολλές τουριστικές επιχειρήσεις έχουν ήδη συνειδητοποιήσει την δύναμη και την αξία που έχει το user generated content που παράγεται και διαχέεται από Web 2.0 ιστοσελίδες και προσπαθούν ολοένα και περισσότερο να το εντοπίσουν, να το συλλέξουν, να το διαχειριστούν και να επωφεληθούν από αυτήν την συλλογική πελατειακή γνώση και νοημοσύνη (customer intelligence). Για παράδειγμα, πολλές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα weblogs και τα social networks ως χρήσιμες και ταχύτατες μεθόδους έρευνας αγοράς για την άντληση ιδεών για την ανάπτυξη νέων προϊόντων ή την αναβάθμιση υπαρχόντων. Η Hyatt Hotels χρησιμοποίησε το Second Life και την τεχνογνωσία/εμπειρία χιλιάδων χρηστών του παιχνιδιού αυτού έτσι ώστε να σχεδιάσει σύμφωνα με τις προτιμήσεις των καταναλωτών το νέο ξενοδοχείο της Aloft, το οποίο πλέον θα λειτουργήσει και στην πραγματικότητα από τον Ιανουάριο 2008 στην Νέα Υόρκη. Η Tate Gallery προσκαλεί και δίνει τη δυνατότητα στο κοινό να ανεβάσει στην ιστοσελίδα της τα podcasts του, τα οποία άλλοι επισκέπτες μπορούν να τα κατεβάσουν στο iPod τους και να τα χρησιμοποιήσουν ως κινητούς ξεναγούς όταν βρίσκονται στο χώρο της Γκαλερί.

Συμπερασματικά, γίνεται κατανοητό ότι τα παραδείγματα αξιοποίησης του Web 2.0 από τις επιχειρήσεις είναι πολλά και διαφορετικά, αλλά και από την άλλη μεριά τα ερωτήματα που γεννιούνται από τις εφαρμογές αυτές είναι ακόμα περισσότερα. Μερικά από τα ερωτήματα στα οποία αποσκοπεί να δώσει απαντήσεις η ομάδα εργασίας είναι:

- ο Ποια είναι η λειτουργικότητα και ποια τα χαρακτηριστικά των εργαλείων του Web 2.0;
- ο Ποιες είναι οι επιπτώσεις του Web 2.0 στο προφίλ των χρηστών και την καταναλωτική συμπεριφορά τους; ποιο είναι το προφίλ, οι απαιτήσεις, και τα χαρακτηριστικά των νέων χρηστών του διαδικτύου και συγκεκριμένα του Web.2; Ποια η συμπεριφορά τους και πώς οι επιχειρήσεις μπορούν να τους προσεγγίσουν καλύτερα;
- ο Πώς το Web 2.0 μπορεί να αξιοποιηθεί από τις τουριστικές επιχειρήσεις για τις διάφορες λειτουργίες τους;

- ο Πώς μπορούν να μετρηθούν τα οφέλη αξιοποίησης του Web 2.0 τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους χρήστες; Τι τεχνικές αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Web 2.0 μπορούν να χρησιμοποιηθούν;
- ο Ποιες είναι οι αποτελεσματικότερες στρατηγικές διαχείρισης του Web 2.0 και του user generated content για κάθε επιχειρηματική λειτουργία (π.χ. μάρκετινγκ, ανάπτυξη νέων προϊόντων κλπ.);
- ο Ποια είναι η επίδραση του Web 2.0 στον στρατηγικό σχεδιασμό της επιχείρησης και στο επιχειρησιακό της μοντέλο;

Τον συντονισμό και τη διαχείριση των δραστηριοτήτων του φόρουμ ηλεκτρονικού Τουρισμού στο Web 2.0 έχει αναλάβει μια αξιόλογη ομάδα ακαδημαϊκών με μεγάλη εμπειρία σε θέματα τουρισμού και μέσω μαζικής επικοινωνίας, η οποία απαρτίζεται από τους: Δρ. Μαριάννα Σιγάλα και Δρ. Ευάγγελος Χρήστου (Πανεπιστήμιο Αιγαίου), Δρ. Τίνα Βαρουχάκη (Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) και Κωνσταντίνα Τσιακάλη (Υποψήφια Διδάκτωρ στο Μεταπτυχιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Σπουδών στον Σχεδιασμό, Ανάπτυξη και Διοίκηση του Τουρισμού του Πανεπιστημίου Αιγαίου).

Στο άμεσο προσεχές μέλλον, κατά την διάρκεια των εργασιών του φόρουμ θα διοργανωθούν συναντήσεις όπου ειδικοί σε θέματα τουρισμού, Web 2.0, Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Μ.Μ.Ε.) και σημαντικοί τουριστικοί φορείς θα συναντηθούν για να εξετάσουν σε βάθος την ανάπτυξη, τις επιχειρησιακές χρήσεις, επιπτώσεις και οφέλη του Web 2.0 στην Ελληνική τουριστική βιομηχανία. Οι συναντήσεις αυτές θα είναι ανοικτές, και η συμμετοχή ειδικών και λοιπών ενδιαφερόμενων για θέματα τουρισμού (τόσο από την ακαδημαϊκή όσο και από την επιχειρηματική κοινότητα) είναι ευπρόσδεκτη.

Αν ανήκετε στον επιχειρηματικό ή ακαδημαϊκό χώρο, και ενδιαφέρεστε να συμμετέχετε στις εργασίες του φόρουμ του ηλεκτρονικού Τουρισμού στο Web 2.0, παρακαλείσθε όπως δηλώσετε τον ενδιαφέρον σας και τα στοιχεία επικοινωνίας σας στη κ. Κωνσταντίνα Τσιακάλη στο:

Τηλέφωνο: 6932619528

E-mail: k.tsiakali@chios.aegean.gr

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε επίσης και στην ιστοσελίδα του φόρουμ <http://www.ebusinessforum.gr/> ομάδα Iγ2.

Δηλώσεις συμμετοχής και εγγραφές στην ομάδα του φόρουμ μπορούν να γίνουν επίσης και απευθείας στην ιστοσελίδα του φόρουμ.

Μη χάσετε την ευκαιρία να συμμετέχετε ενεργά στην ποιοτική αναβάθμιση του Ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Η γνώμη σας και η εμπειρία σας είναι πολύτιμη για όλους μας. Θα χαρούμε να συναντηθούμε και να συζητήσουμε μαζί σας σε μια από τις μελλοντικές συναντήσεις του φόρουμ ηλεκτρονικού Τουρισμού για το Web 2.0.

**Δρ Μαριάννα Σιγάλα
Πανεπιστήμιο Αιγαίου**

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: