



Περιθώρια βελτίωσης στην αξιοποίηση νέων τεχνολογιών από τον τουριστικό κλάδο

- Υψηλότερη η διείσδυση της τεχνολογίας σε μεγάλες επιχειρήσεις της κεντρικής Ελλάδας και των νησιών
- Θετική η στάση του κλάδου απέναντι στην προβολή στο διαδίκτυο, απαιτείται όμως έμφαση σε εξειδικευμένες διαδικτυακές εφαρμογές
- Άνοδος στη ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες
- Προκύπτει η ανάγκη αλλαγής της νοοτροπίας στις επιχειρήσεις, ολοκληρωμένος σχεδιασμός σε ΤΠΕ και πρωτοβουλίες ενημέρωσης από την πολιτεία

4 Αυγούστου 2008

Σημαντικά ευρήματα προκύπτουν από τη μελέτη του Παρατηρητηρίου για την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τον τουριστικό κλάδο. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα στοιχεία, διαπιστώνεται υψηλή διείσδυση διαδικτύου και εντονότερη χρήση των νέων τεχνολογιών, κυρίως στις μεγάλες τουριστικές μονάδες και στη νησιωτική Ελλάδα. Τα οφέλη της τεχνολογίας είναι αντιληπτά από τις επιχειρήσεις, ωστόσο η πρόθεση υλοποίησης επενδυτικών προγραμμάτων για υποδομές πληροφορικής κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις αξιολογούν στο σύνολό τους θετικά την προβολή τους στο Διαδίκτυο. Παρόλα αυτά οι διαθέσιμες ιστοσελίδες δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, ενώ σε χαμηλό επίπεδο παραμένουν και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Ο κλάδος εκφράζει την ανάγκη για βελτιωμένο συντονισμό και ενημέρωση από την πλευρά της πολιτείας, αλλά και αλλαγή νοοτροπίας των ίδιων των επιχειρηματιών.

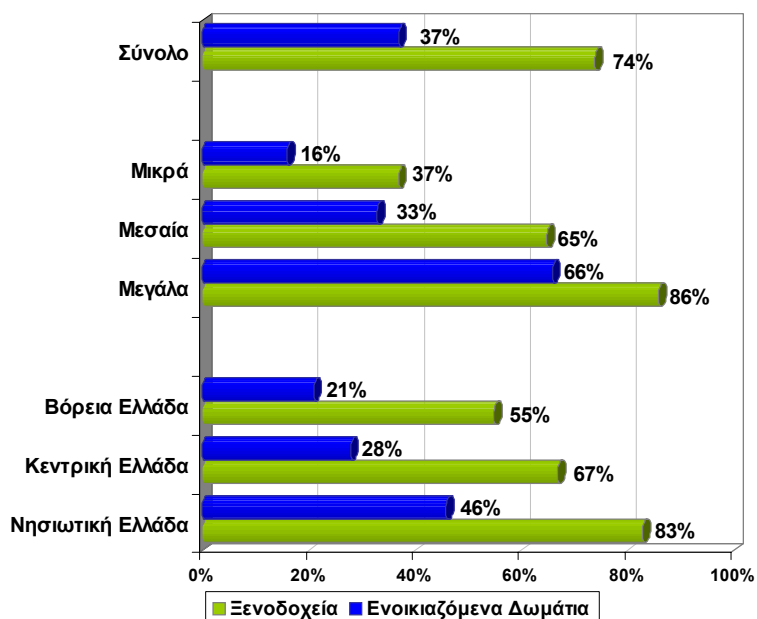
Από την πλευρά των χρηστών αύξηση σημειώνεται στην αναζήτηση τουριστικών πληροφοριών, οι οποίοι δείχνουν προτίμηση, μεταξύ άλλων, σε ιστοσελίδες Νομών, Δήμων, καταλυμάτων και μέσων μεταφοράς.

Ειδικότερα:

Υψηλή διείσδυση διαδικτύου στις μεγάλες τουριστικές μονάδες και στα νησιά

Το μέγεθος των επιχειρήσεων και η γεωγραφική τους θέση φαίνεται ότι επιδρούν στο βαθμό πρόσβασης στο διαδίκτυο. Πιο συγκεκριμένα, η απόσταση μεταξύ ξενοδοχείων (διείσδυση της τάξης του 74%) και ενοικιαζόμενων δωματίων (37%) είναι εξαιρετικά μεγάλη, ενώ παρατηρείται ότι η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι σημαντικά υψηλότερη σε μεγάλες τουριστικές μονάδες και σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη νησιωτική Ελλάδα.

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ



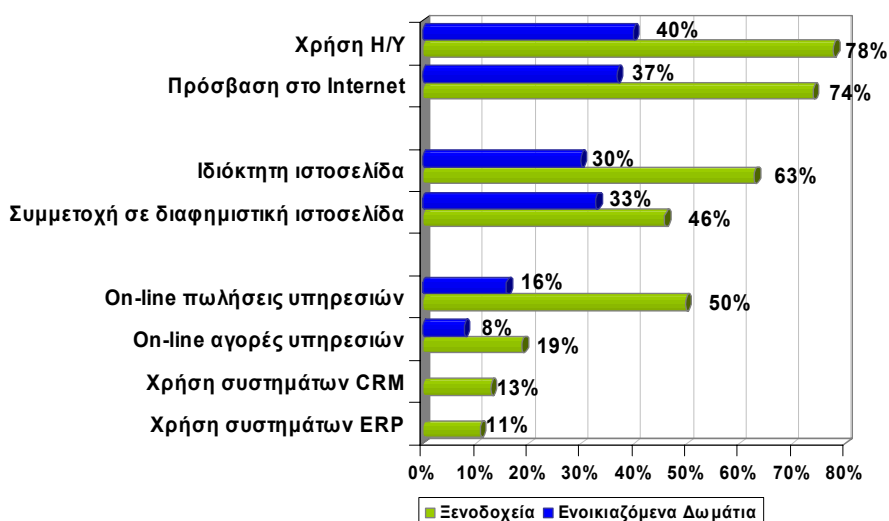
Χρήση Διαδικτύου σε τουριστικές επιχειρήσεις ανά μέγεθος και γεωγραφική θέση
Δείγμα (2007): 250 Ξενοδοχεία και 250 Ενοικιαζόμενα Δωμάτια

Σημ.:

Βόρεια Ελλάδα (Μακεδονία, Θράκη, Θεσσαλία - Σποράδες)
Κεντρική Ελλάδα (Στερεά Ελλάδα, Πελοπόννησος, Ήπειρος)
Νησιωτική Ελλάδα (Ιόνια Νησιά, Κρήτη, Κυκλάδες, Δωδεκάνησα)

Εντονότερη χρήση ΤΠΕ σε ξενοδοχεία - Αντιληπτά τα οφέλη της τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις

Επιπλέον σε σημαντικό υψηλότερο επίπεδο κυμαίνεται η χρήση ΤΠΕ σε ξενοδοχεία σε σχέση με τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, τόσο σε βασικές υποδομές, όπως είναι η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, όσο και σε πιο εξειδικευμένες εφαρμογές, όπως οι online πωλήσεις/αγορές και η χρήση συστημάτων CRM (Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών) και ERP (Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων).



Προφίλ επιχειρήσεων
Δείγμα (2007): 250 ξενοδοχεία και 250 καταλύματα

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Αισιόδοξο είναι το εύρημα ότι ακόμα και οι επαγγελματίες του κλάδου που δεν αξιοποιούν τις ΤΠΕ έχουν πεισθεί για τη χρησιμότητά τους, καθώς πιστεύουν ότι η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών θα μπορούσε να μειώσει το βαθμό εξάρτησης των επιχειρήσεων από τους tour operators. Ειδικότερα, οι νέες τεχνολογίες θεωρούνται αρκετά/ πολύ χρήσιμες από το 93% των ξενοδοχείων και το 81% των ενοικιαζόμενων δωματίων. Επιπρόσθετα, οι επαγγελματίες που χρησιμοποιούν ΤΠΕ θεωρούν ότι ωφελείται η επιχείρηση συνολικά και ότι οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στην αύξηση της πελατείας, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την εξοικονόμηση χρόνου (γρήγορες συναλλαγές).

Θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί, ότι μεγάλο μέρος των επιχειρηματιών του κλάδου δε θέτουν τις νέες τεχνολογίες σε υψηλή προτεραιότητα. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι μεταξύ των επιχειρήσεων που δεν έχουν υιοθετήσει ΤΠΕ (χρήση Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο, ιστοσελίδα, συστήματα eBusiness) η πιθανότητα που εκφράζουν να προχωρήσουν στην υλοποίηση σχετικών επενδύσεων είναι αρκετά μικρή.

Τη χαμηλή ιεράρχηση της τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις του κλάδου ενισχύει και το γεγονός ότι στο ανθρώπινο δυναμικό τους συνήθως δεν εντάσσεται κάποιο εξειδικευμένο στέλεχος στην πληροφορική. Ειδικότερα, 9 στα 10 ξενοδοχεία (89%) δηλώνουν ότι δε διαθέτουν αρμόδιο τμήμα πληροφορικής, ενώ στο 96% των ενοικιαζόμενων δωματίων ο υπεύθυνος για θέματα τεχνολογιών δεν είναι άτομο εξειδικευμένο σε θέματα πληροφορικής. Μόνο στο 4% των ενοικιαζόμενων δωματίων ο αρμόδιος είναι κάποιος ειδικός εξωτερικός συνεργάτης.

Θετικά αξιολογείται η προβολή στο διαδίκτυο – Οι επιχειρηματίες του κλάδου δεν έχουν αντιληφθεί πλήρως τις δυνατότητες του μέσου

Σε ό,τι αφορά την προβολή στο διαδίκτυο, ιδιόκτητη ιστοσελίδα διαθέτει το 63% των ξενοδοχείων και το 30% των ενοικιαζόμενων δωματίων, ενώ τα ποσοστά προβολής σε διαφημιστική ιστοσελίδα ανέρχονται σε 46% και 33% αντίστοιχα. Συνολικά, οι επιχειρηματίες αξιολογούν θετικά τόσο την ανάπτυξη ιδιωτικών ιστοσελίδων, όσο και την προβολή σε διαφημιστικά web sites.

Ωστόσο, στην πλειονότητά τους, οι δικτυακοί τόποι λειτουργούν περισσότερο για διαφημιστικούς σκοπούς, παρέχοντας πλούσιο φωτογραφικό υλικό και πληθώρα πληροφοριών, οι οποίες είναι διαθέσιμες, τόσο στην ελληνική, όσο και στην αγγλική γλώσσα, χωρίς όμως να υπάρχει ένδειξη της χρονολογίας ενημέρωσης του περιεχομένου στις περισσότερες περιπτώσεις. Συναλλακτικές και διαδραστικές υπηρεσίες προσφέρονται σε μικρό βαθμό, κυρίως από επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο των μεταφορών και τα ξενοδοχεία. Στο πλαίσιο αυτό, διαπιστώνεται ότι οι επιχειρηματίες του κλάδου δεν έχουν αντιληφθεί πλήρως τις δυνατότητες και ευκαιρίες που προσφέρει το μέσο.

Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, στο πλαίσιο της μελέτης του Παρατηρητηρίου πραγματοποιήθηκε αποστολή e-mail σε επιχειρήσεις του κλάδου, στο οποίο δε δόθηκε απάντηση από το 80% περίπου των παραληπτών.

Χαμηλή η διείσδυση των ηλεκτρονικών πωλήσεων – Υψηλή ικανοποίηση από τους επιχειρηματίες που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά

Σε επίπεδο ηλεκτρονικών πωλήσεων, υψηλότερα είναι τα ποσοστά σε ξενοδοχεία και μεγάλες τουριστικές μονάδες της κεντρικής και νησιωτικής Ελλάδας, ωστόσο η διείσδυσή τους παραμένει συνολικά χαμηλή. Παρόλα αυτά το σύνολο σχεδόν των επαγγελματιών του κλάδου που διενεργούν ηλεκτρονικές πωλήσεις δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις επιπτώσεις τους.

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Από την αξιολόγηση των ιστοσελίδων φαίνεται ότι οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό δεν αντιλαμβάνονται τη σημασία των θεμάτων ασφαλείας, αφού από τις ιστοσελίδες που παρέχουν συναλλακτικές υπηρεσίες η πλειονότητα παρουσιάζει ελλείψεις ως προς:

- Την πληροφόρηση για θέματα ιδιωτικότητας και ασφάλειας
- Τη σύνδεση μέσω ασφαλούς εξυπηρετητή
- Τη μεταφορά σε ασφαλή ιστοσελίδα για τις συναλλαγές με πιστωτική κάρτα

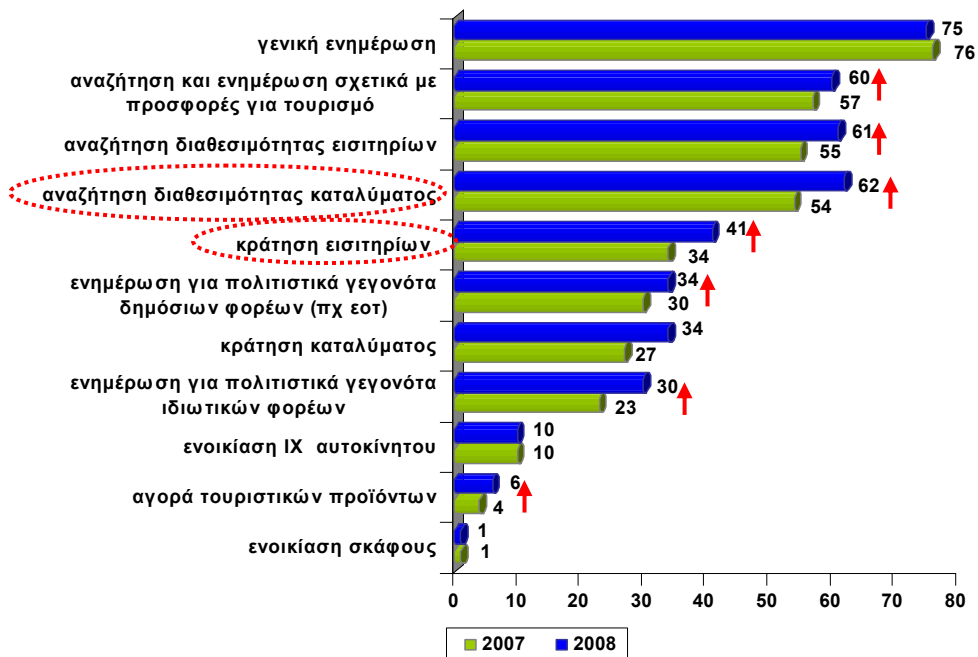
Δεν αξιοποιούνται τα προγράμματα χρηματοδοτήσεων

Αναφορικά με τα χρηματοδοτικά προγράμματα σε ΤΠΕ, η πλειονότητα των επιχειρηματιών του κλάδου δηλώνουν ότι δεν έχουν λάβει, ούτε έχουν επιδιώξει να λάβουν κάποια ενίσχυση, κυρίως λόγω των πολύπλοκων διαδικασιών που αυτές συνεπάγονται και της έλλειψης πληροφόρησης και εξειδικευμένων προγραμμάτων ανά μέγεθος επιχείρησης. Με αυτό το δεδομένο, διαπιστώνεται ανάγκη για υλοποίηση σχετικών δράσεων ενημέρωσης, κυρίως για μικρές επιχειρήσεις του κλάδου.

Υψηλή επισκεψιμότητα στις ιστοσελίδες Νομών και Δήμων – Άνοδος στη ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Από την πλευρά των πολιτών η χρήση του διαδικτύου για τουριστικούς σκοπούς επικεντρώνεται κυρίως στην αναζήτηση πληροφοριών για ξενοδοχεία (88%), ενοικιαζόμενα δωμάτια (68%), αλλά και γενικές τουριστικές πληροφορίες (70%). Άνοδος σημειώνεται το 2008 σε σχέση με το 2007 στην αναζήτηση πληροφοριών για διαμονή, εναέριες και χερσαίες μεταφορές και μουσεία. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι στις ιστοσελίδες που επισκέπτονται περισσότερο οι χρήστες του διαδικτύου για τουριστικούς σκοπούς περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, αυτές των Νομών και Δήμων, του ΕΟΤ, Μεταφορικών Μέσων και τουριστικών γραφείων.

Παράλληλα, διαπιστώνεται αύξηση στη ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την πλευρά των χρηστών και ειδικότερα σημαντική άνοδος στην αναζήτηση διαθεσιμότητας σε καταλύματα και στην κράτηση εισιτηρίων. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει ότι οι χρήστες του διαδικτύου αντιλαμβάνονται τα οφέλη που προκύπτουν από την αξιοποίηση των τεχνολογιών αυτών.



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Λόγοι επίσκεψης τουριστικών ιστοσελίδων

Απαιτείται αλλαγή νοοτροπίας στις επιχειρήσεις ολοκληρωμένος σχεδιασμός σε ΤΠΕ και βελτίωση συντονισμού από την πολιτεία

Σημαντικούς προβληματισμούς επισημαίνουν οι ίδιες οι επιχειρήσεις και οι φορείς του τουριστικού κλάδου. Ειδικότερα, διαπιστώνεται ανάγκη για αλλαγή νοοτροπίας και στάσης των επιχειρηματιών, καθώς παρόλο που αντιλαμβάνονται την ανάγκη υιοθέτησης νέων τεχνολογιών, αυτό δεν αποτυπώνεται στα ποσοστά διείσδυσης. Επιπλέον, παρατηρείται απουσία γνώσης του εύρους των δυνατοτήτων και ωφελειών που προσφέρουν οι ΤΠΕ με αποτέλεσμα η χρήση τους να περιορίζεται στις βασικές εφαρμογές. Σε αυτή την κατεύθυνση δεν γίνεται αντιληπτή η αναγκαιότητα αξιοποίησης εξειδικευμένου προσωπικού για τις ΤΠΕ. Τέλος, διαπιστώνεται ανάγκη εντατικοποίησης και συντονισμού των προσπαθειών για αξιοποίηση των ΤΠΕ στον τουρισμό, επίτευξης συνεργιών θεσμικών φορέων και επιχειρήσεων, καθώς και υλοποίησης δράσεων ενημέρωσης από την πλευρά της πολιτείας.

Για περισσότερες πληροφορίες: Χριστίνα Φατούρου (cf@vando.gr) & Κατερίνα Σιπητάνου (ks@vando.gr), V+O COMMUNICATION, στο τηλέφωνο: 210 7249000.