

#### 4.4 ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

##### Εισαγωγή

Η χρήση προηγμένων τεχνολογικών συστημάτων αποτελεί σημαντικό εργαλείο και αναπόσπαστο κομμάτι της δραστηριότητας πολλών βιομηχανιών παγκοσμίως. Η χρήση τεχνολογίας ενισχύει την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών, βελτιώνοντας την ποιότητα τους και μειώνοντας το κόστος.

##### Παρούσα Κατάσταση

Ο κλάδος του τουρισμού αποτελεί ένα κλάδο με ιδιαιτερότητες και πολλές απαιτήσεις. Θα περίμενε κανείς ότι η χρήση των προϊόντων της σύγχρονης τεχνολογίας θα αποτελούσε μία καθιερωμένη διαδικασία από τις τουριστικές επιχειρήσεις, τόσο σε επίπεδο πληροφόρησης όσο και επικοινωνίας. Οι τουριστικές επιχειρήσεις της χώρας και ειδικότερα της Περιφέρειας Αττικής παρουσιάζονται ανέτοιμες να παρακολουθήσουν το παράδειγμα άλλων βιομηχανιών και εντάσσονται στο παγκόσμιο φαινόμενο καθυστέρησης των επιχειρήσεων που ασχολούνται με τον τουρισμό στην χρήση προηγμένων τεχνολογικών συστημάτων διαχείρισης, πληροφόρησης και επικοινωνίας.

Η σημερινή κατάσταση σχετικά με το «πάντρεμα» τουρισμού και τεχνολογίας είναι προβληματική. Ειδικότερα, εντοπίζονται τρία σημεία :

- Οι τουριστικές επιχειρήσεις δεν αναγνωρίζουν την σπουδαιότητα της τεχνολογίας και αυτό έχει οδηγήσει στην «φτωχή» υιοθέτηση νέων τεχνολογικών συστημάτων
- Οι εταιρείες ανάπτυξης προγραμμάτων διαχείρισης, πληροφόρησης και επικοινωνίας, δεν αναπτύσσουν συμβατά προγράμματα
- Ο τρόπος που οι τουριστικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν την νέα τεχνολογία καθιστά τον τουρισμό έναν μη-ελκυστικό κλάδο για τους προμηθευτές τεχνολογικών συστημάτων

Τα παραπάνω σημεία έχουν διαμορφώσει μία κατάσταση, στην οποία οι τουριστικές επιχειρήσεις προσπαθούν μεμονωμένα να ενσωματώσουν τεχνολογικά συστήματα, αναπτύσσοντας ευκαιριακές συνεργασίες με συγκεκριμένες εταιρείες ανάπτυξης λογισμικών και τεχνολογικών συστημάτων. Συνεπώς, οι τουριστικές επιχειρήσεις της Περιφέρειας Αττικής, είτε συνεχίζουν την χρήση «απαρχαιωμένων» συστημάτων είτε ενσωματώνουν νέα τεχνολογία η οποία όμως δεν είναι συμβατή με άλλα τεχνολογικά συστήματα, είτε είναι ακριβή.

##### Επιπτώσεις από την παρούσα κατάσταση

Ο τουρισμός στην Περιφέρεια Αττικής αντιμετωπίζει ήδη αρκετά προβλήματα και ο τομέας της τεχνολογίας φαίνεται ότι αποτελεί ένα ακόμα πρόβλημα. Οι επιπτώσεις είναι αρνητικές. Ειδικότερα, σε περιόδους γενικότερης ύφεσης, οι αρνητικές επιπτώσεις πολλαπλασιάζονται.

Η αδυναμία υιοθέτησης νέας τεχνολογίας καθιστά τις τουριστικές επιχειρήσεις της περιφέρειας ανίκανες να επιτύχουν μείωση του κόστους λειτουργίας. Αποτυγχάνουν να εντάξουν στην λειτουργία τους διαδικασίες οι οποίες μπορούν να πετύχουν ταυτόχρονη αύξηση των πελατών και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργώντας μία βάση για την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

Σε επίπεδο οικονομικής διαχείρισης, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν κεφάλαια σε επενδύσεις νέας τεχνολογίας που θα μπορούσαν να τους αποφέρουν οφέλη ή αναλώνονται σε χρησιμοποίηση κεφαλαίων για επενδυτικές ενέργειες οι οποίες δεν αποφέρουν ουσιαστικά κέρδη. Ακόμα, πρέπει να τονισθεί ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις, τόσο σε μεμονωμένο επίπεδο όσο και στο σύνολο του κλάδου δεν διαθέτουν ακριβές σύστημα μέτρησης του κόστους της τεχνολογίας. Αυτό οδηγεί στην δέσμευση κεφαλαιακών πόρων που δεν ελέγχονται σωστά και δεν αποφέρουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Σε επιχειρηματικό επίπεδο, οι αρνητικές επιπτώσεις είναι ακόμα πιο κρίσιμες στις τουριστικές επιχειρήσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους. Η επίτευξη μείωσης του κόστους λειτουργίας και η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, θα επέτρεπε την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των περιόδων κρίσης ενώ θα ενεργοποιούσε διαδικασίες εξέλιξης σε θέματα παρεχόμενων υπηρεσιών, στρατηγικών μάρκετινγκ και επικοινωνιακής πολιτικής, εκπαίδευσης του ανθρωπίνου δυναμικού κ.α.

Επίσης, οι τουριστικές επιχειρήσεις της Περιφέρειας Αττικής δεν μπορούν να αναπτύξουν συνεργασίες μεταξύ τους και συνεπώς δεν είναι σε θέση να παρέχουν ένα ολοκληρωμένο τουριστικό πακέτο στους επισκέπτες, τόσο από την υπόλοιπη χώρα, όσο και από χώρες του εξωτερικού. Επιπρόσθετα, οι επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου είναι αποκομμένες από άλλους κλάδους, με τους οποίους υπάρχουν σημαντική αλληλεπιδράσεις, όπως έδειξε και η Α' Φάση της μελέτης.

**Προτάσεις για την υιοθέτηση νέας τεχνολογίας**

Η υιοθέτηση νέας τεχνολογίας από τις τουριστικές επιχειρήσεις αποτελεί μείζον θέμα για την αναζωογόνηση της τουριστικής δραστηριότητας στην Περιφέρεια Αττικής και την επίτευξης περαιτέρω ανάπτυξης.

Η εμπειρία μπορεί ήδη να προσφέρει παραδείγματα κλάδων που πέτυχαν την αντιστροφή του αρνητικού κλίματος προς τη νέα τεχνολογία και τη χρήση προηγμένων συστημάτων διαχείρισης, πληροφόρησης και επικοινωνίας που αποτελούν πλέον το κυρίαρχο στοιχείο στη δράση τους. Ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί το πλέον χαρακτηριστικό παράδειγμα, όπου η χρήση προηγμένης τεχνολογίας είναι ο κυρίαρχος παράγοντας επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Πρωτεύουσας σημασίας στοιχείο στην διαδικασία μεταλλαγής των τουριστικών επιχειρήσεων στο θέμα της τεχνολογίας είναι η δημιουργία νέας αντίληψης και η υιοθέτηση μίας διαφορετικής αντιμετώπισης απέναντι στο χώρο των νέων, προηγμένων τεχνολογιών. Η επιτυχία σε αυτή την προσπάθεια προϋποθέτει την ανάληψη πρωτοβουλιών από την πλευρά των μεγάλων τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εκτίμησης, χρηματοδότησης και εφαρμογής της νέας τεχνολογίας. Ειδικότερα για την Περιφέρεια Αττικής, αυτό αποτελεί μείζον θέμα αφού οι τουριστικές επιχειρήσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους «ακολουθούν» τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουν οι επιχειρήσεις μεγάλου μεγέθους. Αυτό αποτελεί σημαντικό κομμάτι αφού η επανάκαμψη του τουριστικού κλάδου προϋποθέτει την ένταξη όλων των επιχειρήσεων στην αναπτυξιακή διαδικασία που επιχειρείται να ξεκινήσει.

Ένα πολύ σημαντικό βήμα αποτελεί η ακριβής εκτίμηση του κόστους ενσωμάτωσης, λειτουργίας και ανανέωσης των νέων τεχνολογικών συστημάτων. Είναι θεμελιώδες να γίνεται μία ακριβής καταγραφή του κόστους

ανά κατηγορίες (π.χ. επιχειρησιακά συστήματα, πωλήσεις-μάρκετινγκ-διανομή κτλ.), εκτίμηση του έμμεσου κόστους, υπολογισμός του κόστους ανανέωσης της τεχνολογίας και συνεχής έλεγχος της διάθεσης πόρων από την κεντρική διοίκηση των επιχειρήσεων. Αυτή η διαδικασία θα οδηγήσει στην δημιουργία μίας ξεκάθαρης εικόνας για το ύψος του κόστους από την απόκτηση και διατήρηση νέων τεχνολογιών και θα βοηθήσει την εξοικείωση του κλάδου με την επιδιωκόμενη αλλαγή. Επιπλέον, θα αποτρέψει τις τουριστικές επιχειρήσεις από την άστοχη σπατάλη κεφαλαίων και θα αυξήσει σημαντικά τα οφέλη από μία αποτελεσματικότερη οικονομική διαχείριση.

Οι φορείς που έχουν την ευθύνη για την προάσπιση των συμφερόντων των τουριστικών επιχειρήσεων πρέπει να αναλάβουν πρωτοβουλίες σε θέματα συντονισμού των μελών τους. Ειδικότερα, είναι ζωτικό το να ενεργοποιηθεί μία διαδικασία προδιαγραφής των αναγκών που έχουν οι τουριστικές επιχειρήσεις και των στόχων που θα εξυπηρετηθούν από τη χρήση τεχνολογικών συστημάτων. Πρέπει να γίνει ξεκάθαρη καταγραφή αυτών των στοιχείων ώστε οι ειδικοί να μπορούν να αναπτύσσουν μοντέλα διαχείρισης, πληροφόρησης και επικοινωνίας που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες μεγάλου αριθμού επιχειρήσεων, μειώνοντας έτσι το κόστος ανάπτυξης και προμήθειας αυτών των συστημάτων.

Επιπρόσθετα, οι φορείς αυτοί θα μπορούν να εντοπίζουν και να διαλέγουν συγκεκριμένους προμηθευτές, ώστε τα προγράμματα διαχείρισης που θα χρησιμοποιούνται, να είναι ίδια ή τουλάχιστον συμβατά μεταξύ τους. Με αυτό τον τρόπο, οι τουριστικές επιχειρήσεις θα μπορούν να επιτυγχάνουν συνεργασίες οι οποίες θα διαμορφώνουν και θα προσφέρουν στους επισκέπτες πλήρη και ποιοτικά τουριστικά πακέτα.

Τέλος, οι φορείς θα έχουν την ευθύνη να ελέγχουν τη εξέλιξη στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στο σύνολο του κλάδου, επισημαίνοντας νέες ευκαιρίες και δυνατότητες, καθώς και τις απειλές.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις θα πρέπει να αναγνωρίσουν την ανάγκη πρόσληψης προσωπικού ειδικευμένου σε θέματα διαχείρισης υψηλής τεχνολογίας. Η σπουδαιότητα της χρήσης τεχνολογικών συστημάτων διαχείρισης σημειώνει την ανάγκη ύπαρξης εξειδικευμένων ατόμων σε θέματα τεχνολογίας, όπως και σε θέματα εξυπηρέτησης, φαγητού, διασκέδασης κτλ. Παρότι το κόστος από την αμοιβή τέτοιων ατόμων φαντάζει υψηλό και περιττό, στην πραγματικότητα αποτελεί μία δαπάνη που αποφέρει πολλαπλασιαστικά οφέλη για την τουριστική επιχείρηση. Γενικότερα, η ύπαρξη ενός Διαχειριστή Υψηλής Τεχνολογίας (IT Manager) θα ενισχύσει και την διαμόρφωση ενός θετικού κλίματος προς τις νέες τεχνολογίες. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες δεν έχουν την δυνατότητα σύνδεσης ή εξυπηρέτησης με/από αλυσίδες τουριστικών επιχειρήσεων (σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο).

#### Τουρισμός και Τεχνολογία στο μέλλον

Με τον καιρό, η πρόκληση της χρήσης νέας τεχνολογίας μετατρέπεται σε ανάγκη και καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας. Η πολυπλοκότητα, το μέγεθος και οι προκλήσεις του τουριστικού κλάδου, τόσο σε επίπεδο χώρας όσο και στην Περιφέρεια Αττικής επιβάλλουν την αλλαγή νοοτροπίας και την παρακολούθηση των εξελίξεων. Η ύφεση της τουριστικής δραστηριότητας στην Αττική, η φιλοξενία των Ολυμπιακών Αγώνων στην Αθήνα το 2004 και η αναμενόμενη ανάκαμψη, το «άνοιγμα» του τουριστικού κλάδου παγκοσμίως

είναι μερικά από τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών επιτακτική.

Τα αποτελέσματα από την χρήση συστημάτων διαχείρισης, πληροφόρησης και επικοινωνίας θα είναι θετικά. Οι τουριστικές επιχειρήσεις θα βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία μεταξύ τους, με τις επιχειρήσεις στο υπόλοιπο της χώρας και τις χώρες του εξωτερικού, ενισχύοντας τις συνεργασίες. Αυτό θα οδηγήσει στην προσέλκυση νέων αγορών, στην παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων και τάσεων και θα διευρύνει την τεχνογνωσία τους.

Επίσης, θα αναβαθμίσει ποιοτικά τις υπηρεσίες προς τους επισκέπτες, τόσο τους ημεδαπούς όσο και τους αλλοδαπούς. Θα συμβάλει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των τουριστών, οι οποίοι γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικοί.

Παράλληλα, θα συμβάλει στην επίτευξη μείωσης του κόστους λειτουργίας, εξασφαλίζοντας οικονομικούς πόρους και επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη ευελιξία και δυνατότητα επιβίωσης σε κρίσιμες περιόδους.

Τέλος, θα ενισχύσει την αντίληψη για την καθιέρωση ξεκάθαρων και αποτελεσματικών συστημάτων διαχείρισης, επικοινωνίας και πληροφόρησης. Μέσα στα πλαίσια συμπαγών συστημάτων, θα γίνεται η επεξεργασία δεδομένων και παραμέτρων που είτε είναι αδύνατο να γίνει τώρα ή συνοδεύεται με μεγάλο κόστος για κάθε επιχείρηση μεμονωμένα.