



**8 REGIONAL
GROWTH
CONFERENCE 2020**

Νέες τεχνολογίες στον Τουρισμό και τον Αθλητικό Τουρισμό

Υφαντίδου Γεωργία
Επίκουρη Καθηγήτρια, ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ

ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ

ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ

ΣΥΝΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ
ΕΛΛΑΔΑΣ

- Στη **μετα-covid** εποχή οι άνθρωποι προσπαθούν να **κατηγοριοποιήσουν τις ανάγκες** τους και οι επιχειρήσεις αναζητούν τρόπους για να **εξατομικεύσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες** τους και να τις επικοινωνήσουν μέσω των σωστών καναλιών.
- Οι πρακτικές μάρκετινγκ βασίστηκαν μέχρι τώρα στην **αφήγηση ιστοριών μέσω του συναισθήματος**,
- πλέον προστίθεται ένα νέο στοιχείο
- η «**ενσυναίσθηση**» για να καταλάβουμε τι πραγματικά θέλουν οι άνθρωποι.

- Και αυτή είναι η μεγαλύτερη πρόκληση.
- Να **κατανοήσουμε** και να **καλύψουμε** τις νέες ανάγκες των ανθρώπων,
- **σεβόμενοι** τις νέες συνθήκες και προτείνοντας συγκεκριμένες λύσεις,
- χρησιμοποιώντας την **τεχνολογία** με τον καλύτερο τρόπο.
- Στη μετα-covid εποχή οι υπεύθυνοι των εγκαταστάσεων θα πρέπει να **έρθουν στη θέση του επισκέπτη** και όχι απλώς να σκεφτούν σαν επισκέπτες.
- Πρέπει να βοηθήσουμε τους επισκέπτες να **αισθάνονται ασφαλείς** και να **ταξιδεύουν με ασφάλεια**.

- Η καινοτομία και
- η τεχνολογική αλλαγή
- είναι δύο όροι,
- οι οποίοι έχουν αρχίσει να καταλαμβάνουν μια προνομιούχα θέση στον τουριστικό χώρο.
- Και οι δύο όροι έχουν κεντρική σημασία για την **βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και των προορισμών**
- και, ως εκ τούτου, για την **βελτίωση της εμπειρίας του τουρίστα** (Blanco, 2011).

ΕΞΥΠΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Ο έξυπνος τουρισμός χρησιμοποιείται για να περιγράψει την αυξανόμενη εξάρτηση:

- των τουριστικών προορισμών,
- των βιομηχανιών τους και
- των τουριστών τους

από τις αναδυόμενες μορφές Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ),

οι οποίες επιτρέπουν τη **μετατροπή τεράστιων ποσοτήτων δεδομένων σε προτάσεις αξίας.**

Τα **Cloud διαβατήρια** είναι ουσιαστικά εφαρμογές κινητών, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν τα εξής:

- Ο χρήστης δεν θα διαθέτει παραδοσιακό διαβατήριο. Είναι απλός ιδιοκτήτης μιας εφαρμογής στη συσκευή του.
- Η εφαρμογή λειτουργεί ως διαβατήριο, όταν ταξιδεύει ο χρήστης στο εξωτερικό.
- Η Visa του διαβατηρίου μπορεί να ληφθεί ως εικόνα μέσα στην εφαρμογή.
- Ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τη φορητή συσκευή του ως διαβατήριο με έγκυρη ταξιδιωτική Visa.
- Ο χρήστης αναβοσβήνει τη συσκευή του σε έναν καθορισμένο αναγνώστη και το διαβατήριο ελέγχεται άμεσα και γρήγορα (Sudarsanan, 2015).

- Μπορούν επίσης να βοηθήσουν να μειωθεί το κόστος
- να εξασφαλίσουν θετικές εμπειρίες για τουρίστες,
- όπως **24ωρη** πρόσβαση σε ολοκληρωμένες και συνεχώς ενημερωμένες πληροφορίες
- για προορισμούς
- εργαλεία κράτησης για ξενοδοχεία,
- εστιατόρια,
- μουσεία,
- πάρκα αναψυχής και τις αθλητικές εγκαταστάσεις.
- Για να γίνει αυτό πρέπει να **εκπαιδευτούν**:
- τόσο οι επιχειρήσεις όσο και
- το προσωπικό
- σε όλα τα επίπεδα για να διαφοροποιήσουν τον εαυτό τους από τον ανταγωνισμό (Lopez de Ávila, 2011).

ΕΞΥΠΝΕΣ ΠΟΛΕΙΣ

Βασίζεται στην εφαρμογή φιλικών προς τον χρήστη τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας που αναπτύσσονται από μεγάλες βιομηχανίες αστικών χώρων και περιλαμβάνει έξι διαφορετικά χαρακτηριστικά που επικεντρώνονται:

- στην έξυπνη οικονομία,
- στους έξυπνους ανθρώπους,
- στην έξυπνη διακυβέρνηση,
- στην έξυπνη κινητικότητα,
- στο έξυπνο περιβάλλον και
- στην έξυπνη διαβίωση.

ΕΞΥΠΝΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Τα οφέλη τους:

- Οι τουρίστες μπορούν απλά να χρησιμοποιούν τα **κινητά** τους τηλέφωνα για να εξερευνήσουν τον προορισμό.
- Οι χρήστες που κάνουν χρήση τους μπορούν να πλοηγηθούν χωρίς τη χρήση **χαρτών ή οδηγών**.
- Παρέχουν πληροφορίες για τα τουριστικά προϊόντα μέσω μιας ποικιλίας τεχνολογικών **πλατφορμών**.
- Προσφέρουν ευκολία **φιλικών προς το χρήστη διεπαφών**, ενημερωμένων πληροφοριών και οικονομική προσιτότητα.
- **Εμπλουτίζουν τις τουριστικές εμπειρίες** και ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα των προορισμών.

Ασύρματες ηλεκτρονικές ετικέτες (Radio Frequency Identification -RFID)

- Οι ασύρματες ηλεκτρονικές ετικέτες αποτελούνται από μία τεχνολογία που χρησιμοποιεί **μικροσκοπικά τσιπ** για να εντοπίσει και να παρακολουθήσει αντικείμενα από απόσταση

Όσον αφορά την τουριστική βιομηχανία, υποστηρίζουν:

- τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- τις ηλεκτρονικές προμήθειες, καθώς και
- την επικοινωνία με τουρίστες που κάνουν adventure tourism.

Επικοινωνία Κοντινού Πεδίου (NFC)

Η τεχνολογία NFC είναι ένας συνδυασμός ασύρματης τεχνολογίας αναγνώρισης **ραδιοσυχνοτήτων (RFID)** και **υλικού (Smartphones, tablets, κ.λπ.)** που διευκολύνει μια ασύρματη σύνδεση.

Οφέλη της NFC

- Βελτιώνει την εμπειρία των πελατών
- Συμβάλλει στην επιτάχυνση των γραμμών πληρωμής, αυξάνοντας την ικανοποίηση του πελάτη από μια επιχείρηση
- Οι εταιρείες που επιθυμούν να χρησιμοποιούν NFC ως εναλλακτική λύση επεξεργασίας πιστωτικών καρτών μπορούν να επωφεληθούν από το μειωμένο κόστος
- οι έμποροι μπορούν να εφαρμόσουν σημεία NFC που βελτιώνουν τις αλληλεπιδράσεις των εργαζομένων
- Βοηθάει τις εταιρείες να περιορίσουν τον αριθμό του αναγκαίου προσωπικού
- Προσφέρει τόσο στις εταιρείες όσο και στους πελάτες τους μια εύκολη και γρήγορη μέθοδο για την πραγματοποίηση αγορών

Η NFC ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ



Επιχειρηματικά μοντέλα και οικοσυστήματα	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • ταξίδια χωρίς χρήση συμβατικών εγγράφων
Λογισμικό και εφαρμογές	<ul style="list-style-type: none"> • check-in και check out με το NFC σε εταιρίες διαμονής • επιλογές πληρωμής NFC • ικανότητα παρακολούθησης των κινήσεων των επισκεπτών • συνδεσιμότητα με τα κοινωνικά δίκτυα • έξυπνες αφίσες και ετικέτες προορισμού • τουριστικός οδηγός τσέπης και ημερολόγιο • ευκολότερο check-in • παιχνίδια • κάρτες πιστότητας • εισιτήρια και χρονοδιαγράμματα
Ασφάλεια και υπολογιστικά μηχανήματα	<ul style="list-style-type: none"> • ανάπτυξη υποδομών • ασφαλή και ιδιωτικά εικονικά κουπόνια • ταυτοποίηση ετικέτας

Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΒΕΑCON

- Το iBeacon (Ηλεκτρονικός Φάρος) είναι ένα πρωτόκολλο που έχει τυποποιηθεί από την Apple και εισήχθη στο συνέδριο Apple Worldwide Developers Conference το 2013
- Το iBeacon χρησιμοποιεί **Bluetooth αισθητήρα χαμηλής ενεργειακής απόδοσης** για τη μετάδοση ενός καθολικά μοναδικού αναγνωριστικού που συλλαμβάνεται από μια συμβατή εφαρμογή ή λειτουργικό σύστημα
- Μια εφαρμογή **διανέμει μηνύματα** σε ένα συγκεκριμένο σημείο ενδιαφέροντος, για παράδειγμα ένα κατάστημα, μια στάση λεωφορείου, ένα δωμάτιο ή μια πιο συγκεκριμένη τοποθεσία, όπως ένα έπιπλο ή ένα μηχάνημα αυτόματης πώλησης.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΝ ΙΒΕΑCON

- Η Virgin Atlantic πραγματοποιεί μια δοκιμή iBeacon στο αεροδρόμιο Heathrow του Λονδίνου
- Τα iBeacons μεταμορφώνουν τις εμπειρίες των συμμετεχόντων στο φεστιβάλ SXSW
- Η Hillshire Brands χρησιμοποιεί το beacon tech για να πουλήσει περισσότερα λουκάνικα
- Η εταιρεία έτοιμων ενδυμάτων Macy εφαρμόζει iBeacons σε 800+ καταστήματα
- Τα καταστήματα Lord and Taylor εφαρμόζουν τεχνολογία beacon σε όλη τη Βόρεια Αμερική
- Τα ξενοδοχεία Starwood χρησιμοποιούν iBeacons για να αντικαταστήσουν τα κλειδιά του δωματίου του ξενοδοχείου
- Η Japan Airlines χρησιμοποιεί iBeacons στο αεροδρόμιο του Τόκιο για τη βελτίωση των διαδικασιών
- Η Nivea χρησιμοποιεί το iBeacons για να βοηθήσει τους γονείς να παρακολουθούν τα παιδιά τους στην παραλία

Διεθνή Συστήματα Διανομών (Global Distribution Systems - GDS)

- Τα GDS είναι στην ουσία ο μεσάζοντας μεταξύ του ταξιδιωτικού πρακτορείου και των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Είναι το σημαντικότερο τουριστικό κανάλι διανομής παγκοσμίως, αφού διασφαλίζει την κράτηση σε ελάχιστο χρόνο και επιταχύνει το χρόνο εξυπηρέτησης.
- Τα GDS επεξεργάζονται ταξιδιωτικές συναλλαγές, διανέμουν και ενοποιούν διάφορες τουριστικές πληροφορίες.
- Amadeus
- Galileo
- Sabre
- Worldspan

Επαυξημένη πραγματικότητα

- Το ξενοδοχείο Holiday Inn δίνει την δυνατότητα στους πελάτες του
- μέσω της υπηρεσίας επαυξημένης πραγματικότητας (augmented reality)
- να δούνε στους χώρους του ξενοδοχείου
- αθλητές των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών αγώνων (Adukaite, Reimann , Marchiori , & Cantoni , 2013).

- Οι έξυπνες τουριστικές πρωτοβουλίες σε όλο τον κόσμο επιδιώκουν να δημιουργήσουν βιώσιμα έξυπνα τουριστικά οικοσυστήματα
- Η έννοια **έξυπνος τουρισμός** έχει εξελιχθεί σε ένα **νέο τρόπο σκέψης**, η οποία μπορεί πλέον να επιλύσει προβλήματα που αντιμετωπίζουμε λόγω της νέας κατάστασης.
- Η ανάπτυξη των έξυπνων πόλεων διευκολύνει την **απρόσκοπτη πρόσβαση** σε υπηρεσίες λιανικού εμπορίου, μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία, κέντρα διασκέδασης, κ.α., με την **απαιτούμενη και ασφαλή απόσταση**.

- Η τουριστική εμπειρία όπως αναφέρουν οι Wang, Park και Fesenmaier (2012) διακρίνεται σε τρεις φάσεις,
- την φάση της προσμονής,
- την βιωματική φάση και
- την φάση του αναστοχασμού.
- Κατά την διάρκεια αυτών φάσεων οι ταξιδιώτες σχεδιάζουν και πραγματοποιούν, καταγράφουν και αναστοχάζονται ένα σύνολο από δραστηριότητες.
- Τα **smartphones** παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο κατά την διάρκεια αυτών των φάσεων στην **αναζήτηση πληροφοριών, τον προγραμματισμό αλλά και την καταγραφή σε βίντεο και εικόνες.**

Επίγνωση Πλαισίου (Context-aware)

Η ικανότητα ή υπηρεσία των συσκευών και των εφαρμογών:

- να αντιλαμβάνονται,
- να προβλέπουν,
- να επεξεργάζονται

πολυδιάστατα δεδομένα όπως είναι:

- η τοποθεσία του χρήστη,
- των συνθηκών της τοποθεσίας,
- άλλες συσκευές και χρήστες γύρω, ακόμα και αντικειμένων όπως κτίρια και αξιοθέατα και
- να προσαρμόζονται με βάση αυτά ώστε να παρέχουν σχετικές πληροφορίες στο χρήστη

Αυτό, λοιπόν, ονομάζεται Επίγνωση Πλαισίου (Context-aware).

Τουριστικές Εφαρμογές ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ για κινητά (Recommendation Systems)

- Τα Συστήματα προτάσεων (Recommendation Systems), προτείνουν υπηρεσίες και δραστηριότητες στους χρήστες βάσει των προσωπικών τους προτιμήσεων.
- Τα συστήματα αυτά έχουν εφαρμογή στον τομέα του τουρισμού και βοηθούν και ενημερώνουν το χρήστη – ταξιδιώτη να οργανώσει τα ταξίδια του,
- προτείνοντας επιλογές σχετικά με:
 - τη διαμονή του,
 - τις δραστηριότητες που μπορεί να εντάξει σε αυτά,
 - τα εστιατόρια στα οποία μπορεί να πάει και επίσης
 - να τον βοηθήσει στο κλείσιμο εισιτηρίων για το ταξίδι.

- **Τουριστικοί προορισμοί και αξιοθέατα** επωφελούνται από την χρήση αυτών των τεχνολογιών
- εφόσον γίνονται **προσβάσιμοι και αναγνωρίσιμοι** ακόμα και από τουρίστες που αγνοούσαν την ύπαρξη τους.
- Πλέον οι τουρίστες έχουν την δυνατότητα να ανακαλύψουν τους προορισμούς και να κάνουν χρήση εφαρμογών για smartphone και κινητές συσκευές για εύκολη πλοήγηση σε αυτούς.

- Η **ψηφιακή πλέον χάρτα** μπορεί να αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο, το οποίο περιέχει:
 - τις βασικές αρχές,
 - τα χαρακτηριστικά,
 - τα πορίσματα,
 - τα συμπεράσματα και
 - τις συστάσεις
- σχετικά με τις **βέλτιστες πρακτικές** αναφορικά με τη **διατήρηση και αξιοποίηση**:
 - του φυσικού περιβάλλοντος,
 - του πολιτισμού και
 - της πολιτιστικής κληρονομιάς
- για μια **βιώσιμη και αειφόρο ανάπτυξη** του τουρισμού της ευρύτερης περιοχής.

- Η κατασκευή της χάρτας του προορισμού πρέπει να δημιουργηθεί **με βάση τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των τουριστών** και να στηριχτεί σε όσους έχουν γνώση για τον συγκεκριμένο προορισμό, όπως οι **φορείς διοίκησης** κάθε προορισμού.
- Η χάρτα δεν είναι μόνο γεωγραφικού περιεχομένου, αλλά απεικονίζει **όλα τα χαρακτηριστικά** του προορισμού.
- Στην Ελλάδα γίνεται προσπάθεια κατασκευής χάρτας για κάθε γεωγραφική ζώνη της χώρας.
- Για την υλοποίηση μιας χάρτας απαιτείται εκτενής έρευνα και ανανέωση, ώστε να υπάρχουν πάντα οι σωστές πληροφορίες.
- Η **πρόσβαση** σε αυτή πρέπει να είναι εύκολη σε όλους, ώστε να παίρνουν τις γνώσεις που επιθυμούν με χαμηλό κόστος ή ακόμη και δωρεάν.

- Βασική προτεραιότητα πρέπει να δοθεί στις **τεχνολογίες**, οι οποίες θα εξασφαλίζουν μεγάλη **εξοικονόμηση ενέργειας** προστατεύοντας το περιβάλλον.
- Όσον αφορά στην προώθηση πρέπει να πραγματοποιηθούν δράσεις ενημέρωσης σχετικά με τις **νέες εφαρμογές της τεχνολογίας** στον τουρισμό και τους ισχύοντες **μηχανισμούς χρηματοδότησης**.

- Πρέπει να υπάρξουν **κίνητρα** που θα ωθήσουν τους ανθρώπους του κλάδου να σκεφτούν σοβαρά να κινηθούν διαφορετικά.
- Η κατανόηση της συμβολής της τεχνολογίας στον τουρισμό με την ύπαρξη του απαραίτητου **επενδυτικού ρίσκου** πρέπει αφενός να θεωρείται **αναγκαία για τους επιχειρηματίες**.
- Θα πρέπει να διοργανωθούν και να χρηματοδοτηθούν **σεμινάρια** σχετικά με **ηλεκτρονικές υπηρεσίες τουρισμού** σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια.

- Αναγκαία είναι η αναζήτηση και πρόσληψη όσο το δυνατό περισσότερο **καταρτισμένου** στον τουριστικό τομέα **ανθρώπινου δυναμικού**.
- Τέλος, πρέπει να είναι δυνατή η παροχή **συμβουλευτικής υποστήριξης** και ενημέρωσης στους τουριστικούς επιχειρηματίες σχετικά με τον εντοπισμό **πρακτικών ηλεκτρονικού εγκλήματος**,
- ώστε η νομική κατοχύρωση στις διαδικτυακές συναλλαγές και η έλλειψη εμπιστοσύνης
- να **μην αποτελούν αποτρεπτικό παράγοντα** στη χρησιμοποίηση και εξάπλωση της **ηλεκτρονικής διαχείρισης**.



Σας ευχαριστώ

gifantid@phyed.duth.gr