

Ψηφιακός μετασχηματισμός τουρισμού Οφέλη και απειλές για τη περιφερειακή ενότητα Χανίων



Κατερίνα Μπομπολάκη

Υποψήφια διδάκτορας,

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού,
Σχολή Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας
Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο

Email: ddk138@edu.hmu.gr



Αλέξανδρος Αποστολάκης

Καθηγητής,

Μάρκετινγκ Υπηρεσιών Τουρισμού,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού,
Σχολή Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας
Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο

Email: aapostolakis@hmu.gr

Τηλ.: 2810379621

της Κατερίνας Μπομπολάκη & του Αλέξανδρου Αποστολάκη

Εισαγωγή

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τουρισμό αφορά τη συστηματική ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών και δεδομένων σε όλες τις φάσεις της τουριστικής εμπειρίας από το σχεδιασμό και την οργάνωση του ταξιδιού έως την παροχή υπηρεσιών, την ανάλυση της συμπεριφοράς των επισκεπτών και την ανάπτυξη εξατομικευμένων υπηρεσιών. Στόχος της διαδικασίας αυτής είναι, η αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος ως προς την ανταγωνιστικότητα την ελκυστικότητα και τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του.

Αποτελεί σήμερα έναν από τους κεντρικούς άξονες εξέλιξης της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας. Η ενσωμάτωση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε), πλατφορμών κρατήσεων, μεγάλων δεδομένων και σύγχρονων ταξιδιωτικών εφαρμογών (apps), έχει μεταβάλλει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι τουριστικοί προορισμοί οργανώνουν, προβάλλουν και διαχειρίζονται το τουριστικό τους προϊόν.

Υπό το πλαίσιο αυτό, αναδύεται η έννοια του έξυπνου τουρισμού (smart tourism) η οποία συνδέεται άρρηκτα με τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη την καινοτομία και τη βελτίωση της εμπειρίας του επισκέπτη. Ωστόσο η ψηφιακή μετάβαση δεν αποτελεί ένα ζήτημα αδιάφορο

για τις τοπικές κοινωνίες οι οποίες καλούνται να διαχειριστούν ταυτόχρονα τα οφέλη αλλά και τις απειλές που απορρέουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό του τουρισμού. Η μελέτη περίπτωσης που ακολουθεί, προσπαθεί να αποτυπώσει τις απόψεις μόνιμων κατοίκων της περιφερειακής ενότητας Χανίων αναφορικά με τα οφέλη τους κινδύνους και τις ευρύτερες στάσεις τους στη χρήση της τεχνολογίας στην τουριστική δραστηριότητα. Τα συμπεράσματα που ακολουθούν προέκυψαν μέσα από 30 τριάντα ημι-δομημένες συνεντεύξεις σε μόνιμους κατοίκους του νομού Χανίων, οι οποίες διεξάχθηκαν το χρονικό διάστημα Φεβρουάριου με Απρίλιο 2024, λίγο πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου στην Κρήτη.

Η περιφερειακή ενότητα Χανίων συνιστά ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον παράδειγμα, καθώς η τουριστική του ανάπτυξη χαρακτηρίζεται από έντονη χωρική ανομοιογένεια, η οποία απορρέει από τη γεωμορφολογική ποικιλομορφία της περιοχής. Πιο συγκεκριμένα, εντός των διοικητικών ορίων της περιφερειακής ενότητας παρατηρείται σαφής διαφοροποίηση ως προς την τουριστική ένταση και την τουριστική πυκνότητα, μεταξύ βορρά, νότου και ενδοχώρας. Το αστικό κέντρο και το βόρειο παράκτιο τμήμα χαρακτηρίζονται από υψηλή τουριστική πίεση, καθώς συγκεντρώνουν υψηλό αριθμό επισκεπτών κατά τους θερινούς μήνες. Αντιδιαμετρικά, στην ενδοχώρα κυριαρχούν στοιχεία αγροτικής λαογραφικής και πολιτισμικής ταυτότητας και το απομακρυσμένο νότιο παράκτιο τμήμα του νομού, επιχειρεί να ενταχθεί πιο δυναμικά στη τουριστική ανάπτυξη του νομού, κυρίως κατά τη διάρκεια των θερινών μηνών.

Μέσα από τις απόψεις του κοινωνικού κεφαλαίου, αναδύεται ένα σύνθετο πλέγμα επιπτώσεων, το οποίο φωτίζει τόσο τις αναπτυξιακές δυνατότητες όσο και τις κοινωνικές, πολιτισμικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις της ψηφιακά ανεπτυγμένης τουριστικής βιομηχανίας.

Τα οφέλη της ψηφιακά ανεπτυγμένης τουριστικής βιομηχανίας

Αναλυτικότερα, οι κάτοικοι της περιφερειακής ενότητας Χανίων αντιλαμβάνονται σε μεγάλο βαθμό την τεχνολογία ως καταλύτη θετικών αλλαγών στη τουριστική βιομηχανία. Στις απόψεις τους κυριαρχεί η αντίληψη, ότι ο ίδιος ο προορισμός είναι εκείνος που αποκομίζει τα σημαντικότερα οφέλη, ανεξάρτητα από το επίπεδο τουριστικής ανάπτυξης, ή τη γεωγραφική του θέση (αστική περιοχή, αγροτική, παράκτια, ορεινή). Η ψηφιακή αναβάθμιση ενισχύει την αναγνωρισιμότητα, την ανταγωνιστικότητα και τη συνολική εικόνα του τόπου, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για διαφοροποίηση του προσφερόμενου τουριστικού

προϊόντος.

Ιδιαίτερα σημαντικά αναδεικνύονται τα οφέλη από τη χρήση της τεχνολογίας για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Τα ψηφιακά συστήματα κρατήσεων, η δυναμική τιμολόγηση και τα εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ, επιτρέπουν την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων, τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αύξηση των εσόδων. Εκτός από αυτό, η τεχνολογία δίνει τη δυνατότητα ακόμη και σε μικρές τουριστικές επιχειρήσεις να αποκτήσουν διεθνή προβολή, περιορίζοντας τα μειονεκτήματα της γεωγραφικής απομόνωσης. Με τον τρόπο αυτό, ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα των τοπικών επιχειρήσεων μικρής κλίμακας, διευρύνοντας με αυτό τον τρόπο το οικονομικό τους αποτύπωμα.

Η ενδοχώρα της περιφερειακής ενότητας Χανίων, συνιστά χαρακτηριστικό παράδειγμα χωρικής ενότητας, που επωφελείται από τον ψηφιακό μετασχηματισμό του τουρισμού. Η αύξηση της επισκεψιμότητας σε απομακρυσμένες αγροτικές και ορεινές περιοχές, σε συνδυασμό με την ανάδειξη της τοπικής γαστρονομίας, της τοπικής αρχιτεκτονικής και της πολιτιστικής κληρονομιάς, λειτουργεί ως μοχλός αναδιάρθρωσης του τουριστικού προϊόντος. Επιπρόσθετα, η ανάπτυξη ειδικών μορφών τουρισμού, όπως ο αγροτουρισμός, συμβάλλει στη διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος και στη δικαιότερη διάχυση του τουριστικού εισοδήματος σε ευρύτερα κοινωνικά στρώματα. Ας σημειωθεί ακόμη ότι, δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας προστιθέμενης αξίας και αναδύονται επαγγελματικές ειδικότητες που συνδέονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη διαχείριση της τουριστικής εμπειρίας.

Σε κοινωνικό επίπεδο, η τεχνολογία προάγει τον ψηφιακό εγγραμματοτισμό και την ενδυνάμωση των κατοίκων, διευκολύνοντας τη μετάβαση προς μια κοινωνία γνώσης. Η αναβάθμιση των ψηφιακών υποδομών και υποδομών μεταφοράς, βελτιώνει τη ποιότητα ζωής, ενισχύει την προσβασιμότητα και καθιστά τον προορισμό πιο λειτουργικό όχι μόνο για τους επισκέπτες αλλά και για τους μόνιμους κατοίκους. Το κυριότερο όμως είναι, ότι η τεχνολογία μπορεί να λειτουργήσει ως εργαλείο βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης, επιτρέποντας την ορθολογική ανακατεύθυνση των τουριστικών ροών προς περιοχές λιγότερο προβεβλημένες, τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και την ενίσχυση της κυκλικής οικονομίας σε τοπικό επίπεδο.

Οι απειλές της ψηφιακά ανεπτυγμένης τουριστικής βιομηχανίας

Παρά τα πολλαπλά οφέλη, οι κάτοικοι της περιφερειακής ενότητας Χανίων εκφράζουν έντονους προβληματισμούς

σχετικά με τις αρνητικές συνέπειες της αλόγιστης ή μη ισορροπημένης χρήσης της τεχνολογίας στον τουρισμό. Ένας από τους βασικότερους κινδύνους αφορά την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Η εκτεταμένη συλλογή και αποθήκευση δεδομένων μέσω ψηφιακών συστημάτων κρατήσεων και πληρωμών, αυξάνει τον κίνδυνο κυβερνο-επιθέσεων και παραβιάσεων ιδιωτικότητας, με σοβαρές επιπτώσεις στην αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη επισκεπτών και επιχειρήσεων. Ένα δεύτερο κρίσιμο ζήτημα, αφορά την ψηφιακή παραπληροφόρηση και την ισχύ των διαδικτυακών κριτικών. Παραπλανητικές διαφημίσεις, ψευδείς ή κακόβουλες αξιολογήσεις, μπορούν να πλήξουν ανεπανόρθωτα τη φήμη μιας επιχείρησης ή ακόμη και ολόκληρου του προορισμού με ανεπανόρθωτες συνέπειες.

Αξίζει να επισημανθεί, ότι η υπερβολική προβολή συγκεκριμένων σημείων, ιδίως στο αστικό κέντρο του νομού κατά τους θερινούς μήνες, εντείνει τα φαινόμενα υπερτουρισμού, με άμεσες επιπτώσεις στην ποιότητα ζωής των μόνιμων κατοίκων. Οι αυξημένες πιέσεις στις υποδομές που χρησιμοποιούνται τόσο από επισκέπτες όσο και από τον τοπικό πληθυσμό, ενισχύουν τη δυσaráεσκεια, δοκιμάζουν την κοινωνική φέρουσα ικανότητα και πυροδοτούν αντι-τουριστικά αισθήματα.

Στην ενδοχώρα, οι ανησυχίες εστιάζονται στον κίνδυνο αστικοποίησης της περιοχής και αλλοίωσης της φυσιογνωμίας του τοπίου. Διατυπώνονται φόβοι για εμφάνιση φαινόμενων οπτικής ρύπανσης. Η ανεξέλεγκτη ανάπτυξη, η υπεραξιοποίηση της γης και η αλλοίωση της τοπικής παραδοσιακής αρχιτεκτονικής, απειλούν την αυθεντικότητα που αποτελεί βασικό συγκριτικό πλεονέκτημα της Κρήτης και της περιφερειακής ενότητας Χανίων. Παράλληλα, η υπερβολική αυτοματοποίηση, εγείρει φόβους για απώλεια θέσεων εργασίας και απαξίωση παραδοσιακών επαγγελματιών που συνδέονται με την αγροτική, λαογραφική και πολιτισμική ταυτότητα της Κρήτης.

Ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται και στις κοινωνικοοικονομικές ανισότητες που μπορεί να εντείνει η ψηφιοποίηση. Οι μεγάλες επιχειρήσεις, διαθέτοντας περισσότερους πόρους και τεχνογνωσία, επωφελούνται δυσανάλογα από τις ψηφιακές πλατφόρμες, ενώ μικρότερες επιχειρήσεις κινδυνεύουν να περιθωριοποιηθούν ή και να εξαφανιστούν. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μέσω των διαδικτυακών πλατφορμών βραχυχρόνιας μίσθωσης, διευκολύνει την αξιοποίηση κατοικιών για τουριστικούς σκοπούς, αυξάνει την προσφορά καταλυμάτων και την ελκυστικότητα του προορισμού. Ωστόσο, η ανεξέλεγκτη διάδοση και εξάπλωση των προαναφερόμενων πλατφορμών, εντείνει τις πιέσεις στη στεγαστική αγορά, οδηγώντας σε εκτόπιση μόνιμων κατοίκων και εργαζομένων, αύξηση των ενοικίων και αποδυνάμωση της κοινωνικής

συναχής. Αβίαστα εξάγεται λοιπόν το συμπέρασμα, ότι η τεχνολογική καινοτομία χωρίς επαρκές ρυθμιστικό πλαίσιο, μπορεί να παράγει σημαντικές κοινωνικές ανισοροπίες σε τοπικό πλαίσιο.

Τέλος, αναδεικνύεται ο κίνδυνος απώλειας της ανθρώπινης επαφής και ουσιαστικής αλληλεπίδρασης επισκέπτη και τοπικής κοινωνίας, καθώς και ο κίνδυνος ομογενοποίησης της τουριστικής εμπειρίας. Η υπέρμετρη έμφαση στην αυτοματοποίηση, ενδέχεται να οδηγήσει σε μια απρόσωπη μορφή τουρισμού, αποδυναμώνοντας τη φιλοξενία και τη διαπροσωπική επικοινωνία, οι οποίες αποτελούν θεμελιώδη στοιχεία της κρητικής πολιτισμικής ταυτότητας.

Παράγοντες που επηρεάζουν τη μετάβαση προς μια τεχνολογικά ανεπτυγμένη τουριστική βιομηχανία

Η μετάβαση προς μια τεχνολογικά ανεπτυγμένη τουριστική βιομηχανία δεν αποτελεί μια αυτόματη ή γραμμική διαδικασία, αλλά επηρεάζεται από ένα σύνολο αλληλένδετων παραγόντων οικονομικής, κοινωνικής, θεσμικής και πολιτισμικής φύσης. Η κατανόηση των παραγόντων αυτών είναι κρίσιμη, καθώς καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τον βαθμό επιτυχίας, την ταχύτητα και τη βιωσιμότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού σε τοπικό επίπεδο.

Η γεωγραφική θέση της Ελλάδας και ο ανταγωνισμός με άλλους Μεσογειακούς προορισμούς, σε συνδυασμό με τις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της τουριστικής ζήτησης, διαμορφώνουν ένα σύνθετο πλαίσιο για την τεχνολογική μετάβαση της τουριστικής οικονομίας. Σύμφωνα πάντα με τις απαντήσεις των κατοίκων, ο ρυθμός μετάβασης μιας κοινωνίας ή ενός προορισμού που εξαρτάται οικονομικά από τον τουρισμό σε μεγάλο βαθμό, καθορίζεται μεταξύ άλλων από τον ανταγωνισμό με άλλους προορισμούς στη Μεσόγειο και την ανάγκη προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των επισκεπτών.

Ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας (τόσο στην ενδοχώρα όσο και στο νότιο παράκτιο τμήμα), αποτελεί η διαγενεακή επαγγελματική κινητικότητα στον τουριστικό κλάδο, ήτοι η μεταβίβαση της οικογενειακής επαγγελματικής δραστηριότητας από τους γονείς προς τους απογόνους. Οι περισσότεροι υποστηρίζουν, ότι η νέα γενιά επιχειρηματιών είναι εξοικειωμένη με την τεχνολογία περισσότερο από ότι οι προηγούμενες γενιές. Κατά συνέπεια, η νέα γενιά επιχειρηματιών, χρησιμοποιεί ψηφιακά εργαλεία πιο σύγχρονα και διαμορφώνει ένα εντελώς νέο τουριστικό προϊόν στην οικογενειακή επιχείρηση, προσαρμοσμένο στις νέες ανάγκες, το οποίο με τη σειρά του προσελκύει ένα εντελώς νέο τύπο επισκέπτη πιο έμπειρο και πιο απαιτητικό.

Το επίπεδο των υλικών και ψηφιακών υποδομών

αποτελεί ένα κρίσιμο ζήτημα. Η διαθεσιμότητα αξιόπιστων δικτύων επικοινωνίας, η ποιότητα της ψηφιακής συνδεσιμότητας και η πρόσβαση σε σύγχρονες τεχνολογικές λύσεις, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη σύγχρονων τουριστικών υπηρεσιών. Σε περιοχές με ανεπαρκείς υποδομές, ιδίως στην ενδοχώρα και τον απομακρυσμένο νότο, η τεχνολογική μετάβαση καθίσταται πιο αργή και άنيση, δημιουργώντας διαφοροποιήσεις μεταξύ κέντρου και περιφέρειας.

Καθοριστικό ρόλο διαδραματίζει επίσης το ανθρώπινο κεφάλαιο και το επίπεδο ψηφιακού εγγραμματισμού και ψηφιακών δεξιοτήτων των εμπλεκόμενων φορέων. Η δεκτικότητα των επιχειρηματιών, των εργαζομένων και των τοπικών κοινωνιών απέναντι στην τεχνολογία, καθώς και η ύπαρξη κατάλληλων δεξιοτήτων, επηρεάζουν άμεσα την υιοθέτηση και την αποτελεσματική χρήση και αξιοποίησή της. Η έλλειψη εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, ενδέχεται να λειτουργήσει ανασταλτικά, οδηγώντας σε αποσπασματική ή επιφανειακή χρήση των ψηφιακών εργαλείων.

Ιδιαίτερη σημασία έχει και το θεσμικό και διοικητικό πλαίσιο. Η ύπαρξη σαφών στρατηγικών, ρυθμιστικών μηχανισμών και πολιτικών στήριξης, διευκολύνει τη μετάβαση προς ένα ψηφιακά ανεπτυγμένο τουριστικό μοντέλο. Αντίθετα, η απουσία συντονισμού μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, καθώς και η γραφειοκρατία, μπορούν να επιβραδύνουν την καινοτομία και να αποθαρρύνουν επενδύσεις σε ψηφιακές λύσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η συμμετοχική διακυβέρνηση και η ενσωμάτωση των τοπικών φορέων στον σχεδιασμό αναδεικνύονται ως κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας.

Ένας ακόμη καθοριστικός παράγοντας σχετίζεται με την οικονομική δυνατότητα των επιχειρήσεων. Οι μεγάλες τουριστικές μονάδες διαθέτουν συχνά περισσότερους πόρους για επενδύσεις σε τεχνολογία, σε αντίθεση με τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που κυριαρχούν σε περιοχές όπως η περιφερειακή ενότητα Χανίων. Χωρίς κατάλληλα χρηματοδοτικά εργαλεία και κίνητρα, υπάρχει

ο κίνδυνος ο ψηφιακός μετασχηματισμός να εντείνει τις ανισότητες εντός του τουριστικού τομέα.

Τέλος, δεν μπορεί να παραβλεφθεί ο ρόλος των κοινωνικών και πολιτισμικών παραγόντων. Οι στάσεις των κατοίκων απέναντι στην τεχνολογία, ο βαθμός εμπιστοσύνης στους θεσμούς και η επιθυμία διατήρησης της τοπικής ταυτότητας επηρεάζουν ουσιαστικά τη διαδικασία μετάβασης. Όταν η τεχνολογία γίνεται αντιληπτή ως απειλή για την αυθεντικότητα και τη φιλοξενία, προκαλεί αντιστάσεις. Αντίθετα, όταν ενσωματώνεται με σεβασμό στις τοπικές αξίες, μπορεί να λειτουργήσει ως εργαλείο ενδυνάμωσης και βιώσιμης ανάπτυξης.

Συμπεράσματα

Η ψηφιακά ανεπτυγμένη τουριστική βιομηχανία συνιστά μια σύνθετη πραγματικότητα για τις τοπικές κοινωνίες. Στη περιφερειακή ενότητα Χανίων, η τεχνολογία αναδεικνύεται ως ισχυρός μοχλός οικονομικής ανάπτυξης, κοινωνικής ενδυνάμωσης και βιώσιμης διαχείρισης του τουρισμού. Ταυτόχρονα, όμως, ελλοχεύουν σοβαροί κίνδυνοι ικανοί να διαταράξουν την κοινωνική συνοχή, την πολιτισμική ταυτότητα και την ισόρροπη ανάπτυξη. Το διακύβευμα για τους σύγχρονους ανταγωνιστικούς τουριστικούς προορισμούς, δεν έγκειται στην ανεξέλεγκτη χρήση της τεχνολογίας αλλά στην ορθολογική χρήση και τη συμμετοχική ενσωμάτωση της στην τουριστική ανάπτυξη.

Μόνο μέσα από τοπική διακυβέρνηση που δίνει προτεραιότητα στην ευημερία και ενδυνάμωση της τοπικής κοινότητας, μπορεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός να λειτουργήσει ως εργαλείο βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης διασφαλίζοντας ότι τα οφέλη υπερτερούν των απειλών. Η ανεξάρτητη μεταβλητή είναι πάντα οι τουρίστες, οι οποίοι πάντα θα έχουν την επιθυμία να ταξιδέψουν και να ανακαλύψουν προορισμούς. Η εξαρτημένη μεταβλητή είναι όλοι οι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών και η μεγάλη πρόκληση για αυτούς είναι να ανταποκριθούν και να ξεπεράσουν τις προσδοκίες των τουριστών.

