



Tourism
& Entrepreneurship
Research Lab



ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ
ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ



Η Χρήση του Crowdsourcing στο Μάρκετινγκ & την Προώθηση του Τουριστικού Προϊόντος

Διάλεξη για το 2^ο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο




*Μονάδα Αριστείας Ελεύθερου Λογισμικού/Λογισμικού Ανοιχτού Κώδικα
Πανεπιστήμιο Κρήτης*



Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης **Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση, Όχι Παράγωγο Έργο 4.0 ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση**. Εξαιρούνται έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και στα οποία γίνεται αναφορά.

Ποιος Είμαι...

Αλέξανδρος Αποστολάκης

- Επίκουρος καθηγητής, Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας (ΣΔΟ), ΤΕΙ Κρήτης
- (🖱️: aapostolakis@staff.teicrete.gr)
-  : https://www.linkedin.com/home?trk=nav_responsive_tab_home
-  : https://www.researchgate.net/profile/Alexandros_Apostolakis
-  : Εργαστήριο Τουρισμού και Επιχειρηματικότητας www.tenlab.gr

Θέματα Παρουσίασης

- Τι είναι το crowdsourcing
- Crowdsourcing vs. outsourcing
- Για Ποιούς Λόγους αναπτύχθηκε το crowdsourcing;
- Θετικά και αρνητικά του crowdsourcing
- Χρησιμότητα του crowdsourcing τον τουρισμό
- Μελέτες περίπτωσης του crowdsourcing στον τουρισμό

Τι Είναι το Crowdsourcing

- Μια μορφή καινοτομίας διαδικασίας (process innovation)
- Το Crowdsourcing ξεκινά με την κατανομή καθηκόντων που παραδοσιακά εκτελούνται από συγκεκριμένα άτομα σε μια ομάδα ανθρώπων ή κοινότητα (πλήθος) μέσω ανοικτής πρόσκλησης
- Η ιδέα του crowdsourcing εξαρτάται ουσιαστικά από το γεγονός ότι, επειδή είναι μια ανοικτή πρόσκληση σε μια ομάδα ανθρώπων, που συγκεντρώνει όσους είναι πιο ικανοί για να επίλυσουν σύνθετα προβλήματα και να συμβάλλουν με τις σχετικές και φρέσκιες ιδέες τους
- *«Είναι η συλλογική δύναμη των ανθρώπων να προσφέρουν μια λύση σε ένα πρόβλημα με την προσέλκυση των απαραίτητων υπηρεσιών, ιδεών, πόρων ή πληροφοριών»*
 - (1) **Crowd** = Η συσσωρευμένη δύναμη πολλών ατόμων
 - (2) **Sourcing** = παραγωγικοί Συντελεστές
 - (1) + (2) = **Crowdsourcing**
- «Κάνε τον πελάτη τον ήρωα της ιστορίας σου»

Παραδείγματα Crowdsourcing



(http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page)



(<http://www.innocentive.com/>)



(<https://www.researchgate.net/home.Home.html>)



(<http://preservapedia.org/>)

Crowdsourcing vs. Outsourcing



Crowdsourcing

- Κίνητρο αποτελεί η διαθέση για **προσφορά, συμμετοχή και δημιουργία**
- **Αλληλεπιδραστικά** (Χρήστης – Χρήστη) & (Χρήστης – Φορέα)
- Συμμετοχή **πολλών** ενδιαφερομένων
- **Συνεργασία**
- **Πλήρης αποκάλυψη/ελευθερία** έκφρασης
- **Δικτυομένοι** Συμμετέχοντες
- **Παγκόσμια** Εμβέλεια

Outsourcing

- Κίνητρο αποτελεί το **κέρδος**
- **Μονοδιάστατα** (Χρήστης – Φορέας)
- Συμμετοχή **λίγων** ενδιαφερομένων
- **Ανταγωνισμός**
- **Περιορισμός** ροής πληροφοριών
- **Ατομική** εργασία
- **Γεωγραφικά** Εστιασμένο

Θετικά – Αρνητικά Crowdsourcing

Θετικά Σημεία

- Χαμηλό κόστος εξεύρεσης λύσης στο πρόβλημα που απασχολεί τον φορέα
- Μεγαλύτερη προσφορά λύσεων/απαντήσεων
- Άμεση πρόσβαση σε χρήστες (πραγματικούς και εν δυνάμει) **αυξάνει την ταχύτητα** μέτρησης αντιδράσεων και απόψεων
- Συμμετοχή καταναλωτών με τις μάρκες με **βιωματικό τρόπο** (όχι μόνο στο διαδίκτυο ή μέσο του υλικού μάρκετινγκ)
- Δημιουργία **Νέων Αγορών**

Αρνητικά Σημεία

- Απαξιώνεται ο **επαγγελματισμός**, η **αφοσίωση** και η **εξειδίκευση** στο αντικείμενο
- Οι συμμετέχοντες πολλές φορές **χάνουν τα πνευματικά δικαιώματα** επί των ιδεών/πόρων τους
- Υπερπροσφορά λύσεων/πληροφοριών **μειώνει την ποιότητά** τους
- Οργάνωση όγκου πληροφορίας **αυξάνει το διαχειριστικό κόστος**

Λόγοι Ανάπτυξης του Crowdsourcing

- **Αλλαγή των τουριστικών προτύπων**
 - Μεταμόρφωση του τουρισμού σε προϊόν με βάση την εμπειρία, με την βοήθεια της παροχής γνώσης δημιουργεί την ανάγκη για άμεση, πλήρη, αυθεντική, απο τον χρήστη πληροφορία
- **Αλλαγή των καταναλωτικών συνηθειών των τουριστών**
 - Προτίμηση για αυθεντικότητα και αμεσότητα στην πληροφόριση
 - Αποστροφή στον 'θόρυβο' του παραδοσιακού μάρκετινγκ προς όφελος λιγότερο «παρεμβατικών μεθόδων» μάρκετινγκ
 - Κίνημα του Εθελοντισμού
- **Επίδραση της τεχνολογικής καινοτομίας**
 - Διασυνδεσιμότητα
- **Εξοικονόμηση πόρων**
 - Περίπτωση Ελληνικής διαφημιστικής καμπάνιας στην Νέα Υόρκη
- **Ανταγωνισμός και κορεσμός της αγοράς**

Ανταγωνισμός και κορεσμός της αγοράς

Νέες Αγορές

Κ
ό
σ
τ
ο
ς

Αναποτελεσματική

Αποτελεσματική

Μη
αποδοτική

Κλείνει γρήγορα

Επιβιώνει

Αποδοτική

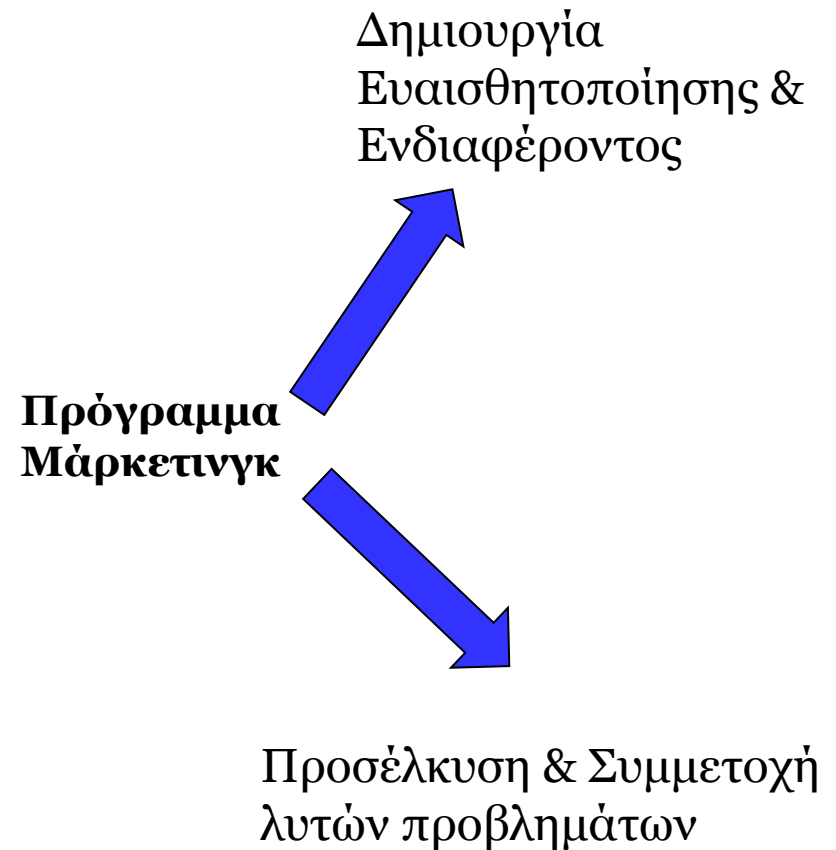
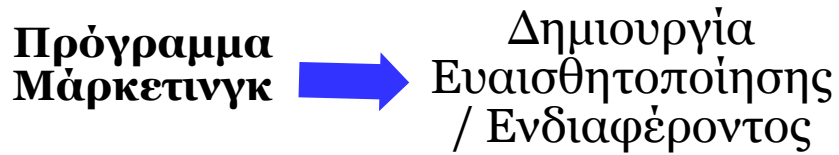
Αργοπεθαίνει

Πάει καλά
Ακμάζει

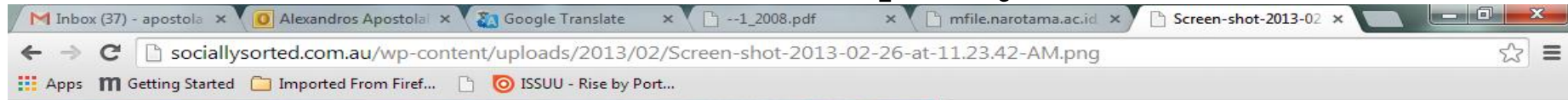
Χρησιμότητα του Crowdsourcing στον Τουρισμό

- Βοηθά όχι μόνο στην κατανάλωση πληροφοριών (**ενημέρωση**), αλλά και την δημιουργία πληροφοριών (**ανάπτυξη** περιεχομένου)
- **Μετατρέπει** τους καταναλωτές σε **υποστηρικτές** της μάρκας με την συμμετοχή και την ενασχόλησή τους στη διαδικασία.
- Προσδίδει **αυθεντικότητα** στο προϊόν/υπηρεσία (πηγή από τον χρήστη/1^ο χέρι)
- Βοηθάει στην **εξάπλωση** της πληροφορίας
- **Ανανεώνει** τις πληροφορίες (ταχύτητα)
- Χτίζει **πελατειακές** και **κοινωνικές σχέσεις**
 - Τωρινός πελάτης, παλιός πελάτης, εν δυνάμει πελάτης
 - Συνεισφέρων – χρήστη/πελάτη
- Χτίζει **δίκτυα ενδιαφερομένων**
 - Ιδιαίτερα χρήσιμο σε περιοχές με all-inclusive πακέτα διακοπών/τουρισμού

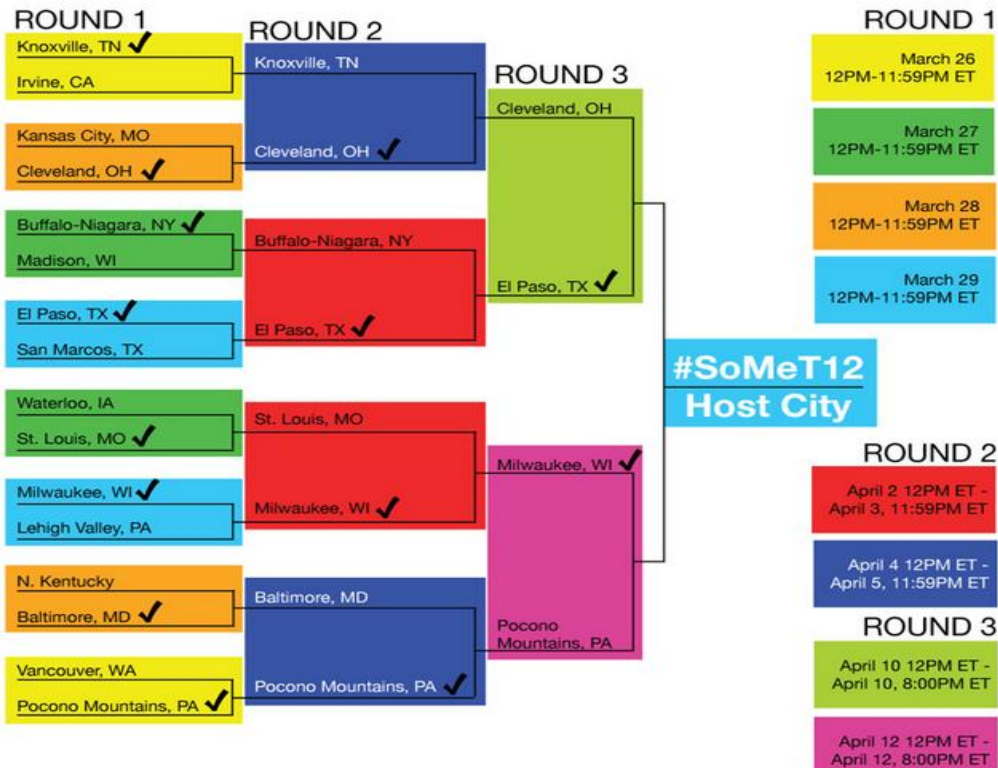
Crowdsourcing και Μάρκετινγκ



Παραδείγματα Crowdsourcing στον Τουρισμό



HELP US CHOOSE THE HOST CITY OF #SoMeT12



Παραδείγματα Crowdsourcing στον Τουρισμό

Browser tabs: Alexa, Google, Crow, Maps, 34-11, crow, Search, Gree, plan, Crow, Crow, A bet

Address bar: <https://www.dopios.com>

Navigation: [SIGN UP](#) [LOG IN](#) [BECOME A LOCAL](#)

A Better Way to Travel

Connect with locals and discover authentic experiences offered by them

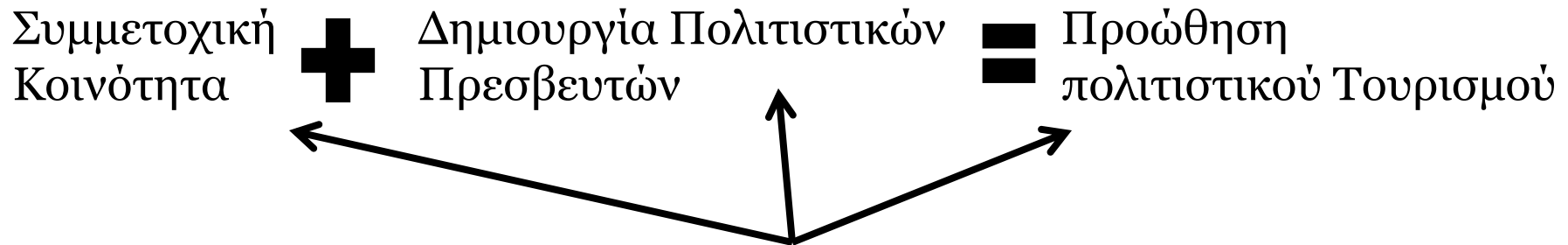
Where are you going?

Athens, Greece

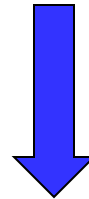
- 1 Find the right local**
Choose from trusted locals that match your style and personality
- 2 Get free advice**
Get answers from people who know better. "Will my cellphone work?" "Which neighborhood is best for me?"
- 3 Book an experience**
Traditional dinner with a local family? Secret coffee shops? Locals will show you the true side of the city

System tray: EN ? 00:18 03/11/2014

Ένα Μοντέλο Crowdsourcing για την Ανάπτυξη Πολιτιστικού Τουρισμού



Πώς μεγιστοποιείς την προοπτική της τοπικής κοινότητας για την ανάπτυξη πολιτιστικού τουρισμού;



Δημιουργία ενός δικτύου εθελοντών για να «εμπλακούν» με τους επισκέπτες στον προορισμό με σκοπό να μοιραστούν και να πληροφορίσουν σχετικά με τα πολιτιστικά αγαθά του προορισμού / κοινότητας

Πώς Δουλεύει;

Εταιρικές Σχέσεις

Δημοτική Αρχή
Πολιτιστικοί Οργανισμοί
Τοπικό Δικτύο Επιχειρήσεων
Δίκτυο Εθελοντών

Μέτοχοι

Κάτοικοι
Τοπικές Επιχειρήσεις
Ευρύτερη Κοινότητα
Επισκέπτες

Κανάλια Δημοσιότητας

Οικονικά (web-sites, κοινωνικά
Δίκτυα)
Φυσικά (φυλλάδια, δρώμενα,
απο στόμα σε στόμα)

Πηγές Εσόδων

Φιλανθρωπίες
Δημοτική Αρχή
Εισιτήρια απο δρώμενα

Διάρθρωση Κόστους

Μη – κερδοσκοπική οργάνωση
Μικρός αριθμός εργαζομένων
Συνεργασίες χώρου
Δρώμενα/υλικό

Κύριες Δραστηριότητες

Καθοδηγούμενες Ξεναγήσεις
Διαχείριση Δρώμενων
Διοίκηση Δικτύου εθελοντών

Ένα Ευκονικό Σκηνικό Crowdsourcing

Family wandering around Pimlico

Family walking around and noticing “Borough Surfing” badge on many businesses windows



In the Coffee Shop

Coffee shop owner explains what the initiative is and direct to interesting places in the community



Exploring local park

Family is exploring hidden jams of the area



[Francesco Carollo, Eddie Walker et al, Borough Surfing Project – Borough Surfing Presentation (“A Crowdsourcing Platform to engage London Communities in cultivating tourism, fostering societal change”), created at London Sustainability Jam 2012, available online in English at <http://planet.globalsustainabilityjam.org/gsusj12/project/borough-surfing-0>]

Σας ευχαριστώ πολύ για την προσοχή και τον χρόνο σας!