

Τα social media στην υπηρεσία των επιχειρήσεων

- Το πρόγραμμα Intersocial διερευνά τη δυναμική του Κοινωνικού Διαδικτύου στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και προσφέρει «εργαλεία» ανάπτυξης
- «Χαμηλές πτήσεις» για τις επιχειρήσεις των Ιωαννίνων που έχουν ακόμα δρόμο μπροστά τους για να αξιοποιήσουν το ίντερνετ

Επιμέλεια
ΦΙΛΗΜΩΝ ΚΑΡΑΜΗΤΣΟΣ
fkaramitsos@yahoo.gr

Χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και ιδιαίτερα τα Κοινωνικά media, οι επιχειρήσεις των Ιωαννίνων και πώς μπορούν να τα αξιοποιήσουν για να αναπτυχθούν περισσότερο; Αυτό είναι το βασικό πεδίο έρευνας που κάνει το Εργαστήριο Distributed Management of Data Laboratory (DMOD Lab- <http://dmod.cs.uoi.gr>), στο Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων στο πλαίσιο ενός ενδιαφέροντος προγράμματος, το Intersocial, που αναπτύσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα μεταξύ «Ελλάδας-Ιταλίας» και χρηματοδοτείται από την Ε.Ε. για την περίοδο 2007-2013.

Από την εν εξελίξει έρευνα, μας παραχώρησαν ένα μέρος των συμπερασμάτων που προέκυψαν από το πρώτο στάδιο που είναι η καταγραφή της σχέσης των επιχειρήσεων με το Διαδίκτυο και τα social media.

Τα οφέλη

Στόχοι του προγράμματος είναι η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας των περιφερειακών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) μέσω της ενσωμάτωσης στη λειτουργία τους νέων ευκαιριών που προσφέρονται από την κοινωνική δικτύωση. Τέτοιες δυνατότητες είναι η βελτίωση της δικτυακής παρουσίας των επιχειρήσεων στην ευρύτερη περιοχή δραστηριοποίησής τους, και η χρήση πληροφοριών από κοινωνική δικτύωση με σκοπό τη στοχευόμενη διαφήμιση, καθώς και την κατάλληλη προσαρμογή της παροχής υπηρεσιών τους.

Τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις που θα συμμετάσχουν στο πρόγραμμα είναι: η δημιουργία προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα για την ενίσχυση της παρουσίας της επιχείρησής, το υποστηρικτικό λογισμικό για κοινωνικά δίκτυα για συλλογή ελεγχόμενων πληροφοριών με στόχο τη δημιουργία εξατομικευμένης διαφήμισης στις ανάγκες του εκάστοτε καταναλωτικού κοινού, την καλύτερη δυνατή προσαρμογή των προϊόντων/υπηρεσιών στις απαιτήσεις των καταναλωτών, οι συμβουλευτικές προτάσεις για υιοθέτηση κατάλληλων μηχανισμών και πολιτικών, και οι δραστηριότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Με την πρόοδο του προγράμματος και οι ίδιες οι επιχειρήσεις θα μπορούν να απευθύνονται στο πρόγραμμα ώστε να βρίσκουν τα «εργαλεία» εκείνα που θα τους επιτρέπουν την ανάπτυξη αξιοποιώντας το Διαδίκτυο.

Η έρευνα

Σε πρώτη φάση μελετήθηκαν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ευρύτερη περιοχή των Ιωαννίνων, της Πάτρας, του Μπάρι και του Λέτσε από την Ιταλία, περιοχές των εταίρων του προγράμματος.

Στο πλαίσιο του προγράμματος Intersocial, λοιπόν, τον Φεβρουάριο που μας πέρασε έγινε και μία πρώτη έρευνα στο νομό Ιωαννίνων, για να διαπιστωθεί ο βαθμός διαδικτυακού εκσυγχρονισμού των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων της περιοχής, η διαδικτυακή δηλαδή παρουσία τους τόσο με την κατοχή κάποιου ιστοχώρου όσο και με την παρουσία μέσω προφίλ σε κάποιο κοινωνικό δίκτυο (facebook, twitter κλπ.).

Οι ερευνητές ήρθαν σε απευθείας επαφή με τη διοίκηση του Επιμελητηρίου Ιωαννίνων για μία καταγραφή του επιχειρηματικού δυναμικού της περιοχής. Μελετώντας τα στοιχεία, διαπιστώσαν ότι το σύνολο των ΜΜΕ ανέρχεται στις 11.359 επιχειρήσεις (ο καταμερισμός των επιχειρήσεων ανά κλάδο φαίνεται στον Πίνακα 1).

Κατάλογοι Επιχειρήσεων	
Εξαγωγών	150
Μεταποιητικός	3303
Εμπορικός	2460
Υπηρεσιών	4836
Τουριστικός - Μεταφορών	610
Σύνολο:	11359

Πίνακας 1: Κατάλογοι Επιχειρήσεων Ν. Ιωαννίνων
(Πηγή: Εμπορικό Επιμελητήριο Ιωαννίνων)

Για να μπορέσουν να συμβαδίσουν με τις υπόλοιπες ομάδες του προγράμματος σε Πάτρα, Μπάρι και Λέτσε, επέλεξαν να μελετήσουν τους τρεις κύριους τομείς δραστηριότητας, εκεί όπου καταγράφονται και οι περισσότερες ΜΜΕ και στις τέσσερις πόλεις, δηλαδή τον Μεταποιητικό, Εμπορικό και Υπηρεσιών και για τους υπόλοιπους, ομαδοποίησαν τις εγγραφές, κάνοντας συγχώνευση σε σχέση με τους τρεις κύριους τομείς. Έτσι, ενέταξαν τους καταλόγους των Εξαγωγών μέσα στον Μεταποιητικό κλάδο, καθότι έπειτα από μελέτη τους παρατηρήθηκε ότι οι περισσότερες ΜΜΕ μεταποιούν κάποιο προϊόν και έπειτα το εξάγουν, και τους καταλόγους Τουριστικός - Μεταφορών μέσα στις Υπηρεσίες. Έτσι, από ένα πλήθος 11.311 ΜΜΕ (αφαιρώντας τους αργυροχρυσόχρους που μελετήθηκαν χωριστά λόγω της τοπικής ιδιαιτερότητας ξεχωριστά) που ανήκουν στους ανανεωμένους - έπειτα από τις συγχωνεύσεις- κλάδους Μεταποιητικό, Εμπορικό και Υπηρεσιών για το Νομό Ιωαννίνων, επιλέχθηκε τυχαία με ποσοστιαία ένα δείγμα 30 επιχειρήσεων προς μελέτη, ενώ για τον κλάδο της αργυροχρυσόχρους από τις 48 ΜΜΕ, επιλέχθηκε ένα δείγμα 10 επιχειρήσεων (Πίνακας 2).

	Σύνολο	Ποσοστό μελέτης
1. Κατάλογοι Επιχειρήσεων		
Μεταποιητικός	3405	30%
Εμπορικός	2460	22%
Υπηρεσιών	5446	48%
2. Ειδικό Κατάλογοι Επιχειρήσεων		
Κατάλογος	48	21%
Αργυροχρυσόχρους		

Πίνακας 2: Ποσοστό μελέτης επιχειρήσεων επί των επιλεχθέντων κατηγοριών του Νομού Ιωαννίνων

Για τις επιχειρήσεις που ανήκουν στους Κλάδους Μεταποιητικός - Εμπορικός - Υπηρεσιών διαπιστώθηκε ότι μόνο οι μισές, δηλαδή το 50% διατηρεί ιστοσελίδα στο διαδίκτυο. Από το ποσοστό αυτό, το 47% είναι δυναμικού τύπου ιστοσελίδες, και μόνο το 20% των επιχειρήσεων ανανέωσαν το υλικό τους μέσα στο 2011 ή το 2012.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει, επίσης, ο Πίνακας 3, όπου αναγράφεται το ποσοστό του δείγματος ανά κλάδο ΜΜΕ που έχει διαδικτυακή παρουσία μέσω ιστοσελίδας:

	Σύνολο Δείγματος	Website	Ποσοστό
Εμπορικός	7	7	100%
Μεταποιητικός	9	1	11%
Υπηρεσιών	14	7	50%
Σύνολο:	30	15	50%

Πίνακας 3: Ποσοστό δείγματος ανά κλάδο ΜΜΕ που έχει ιστοσελίδα

Η ίδια έρευνα μελέτησε και την παρουσία των εν λόγω ΜΜΕ σε κοινωνικά δίκτυα. Παρατηρήθηκε ότι μόνο το 30% των επιχειρήσεων έχουν κάποιο προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα.

Το αξιοσημείωτο εδώ, όπως επισημαίνουν οι ερευνητές είναι ότι το κοινωνικό δίκτυο που προτίμησαν όλες οι ΜΜΕ είναι το Facebook, όπου παρουσιάζουν την επιχείρησή τους μέσα από ανοιχτές ομάδες χρηστών (group). Σε αυτές τις ομάδες οι αντίστοιχες ΜΜΕ καταγράφουν από 47 έως και 284 Likes, που αντιστοιχούν σε προφίλ άλλων χρηστών που συμμετέχουν/παρακολουθούν την ομάδα.

Από τις παραπάνω ΜΜΕ μόνο μία φαίνεται να διατηρεί παράλληλα και προφίλ στο Twitter, αλλά ο αριθμός των followers περιορίζεται στους 4.

Τα προφίλ των ΜΜΕ φαίνεται να έχουν ανανεωθεί από τους ίδιους τους επιχειρηματίες, αλλά μόνο το 37,5% αυτών είναι πρόσφατα ενημερωμένα. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι το 75% αυτών των επιχειρήσεων ανήκει στο σύνολο εκείνο που έχει ήδη παρουσία στο διαδίκτυο μέσω κάποιας ιστοσελίδας.

Στον Πίνακα 4 φαίνεται η διαφοροποίηση των ποσοστών των ΜΜΕ που έχουν διαδικτυακή παρουσία μέσω κοινωνικών δικτύων ανάλογα με τον κλάδο στον οποίο ανήκουν.



	Σύνολο Δείγματος	Social Networks	Ποσοστό
Εμπορικός	7	3	43%
Μεταποιητικός	9	0	0%
Υπηρεσιών	14	6	43%
Σύνολο:	30	9	30%

Πίνακας 4: Ποσοστό δείγματος ανά κλάδο ΜΜΕ που έχει παρουσία σε Social Network

Η Αργυροχρυσόχρως

Η ιδιαιτερότητα που παρουσιάζει ο κλάδος της αργυροχρυσόχρους για τον Νομό των Ιωαννίνων, έκανε την ομάδα του έργου Intersocial να μελετήσει ξεχωριστά τις ΜΜΕ αυτής της κατηγορίας. Σε δείγμα 10 επιχειρήσεων, από τις 48 καταγεγραμμένες του κλάδου σύμφωνα με το Εμπορικό Επιμελητήριο Ιωαννίνων, το 40% διατηρεί ιστοσελίδα στο διαδίκτυο. Από το ποσοστό αυτό μόνο οι 2 ανανέωσαν το υλικό τους μέσα στο 2011 ή το 2012. Όσον αφορά την παρουσία του κλάδου της αργυροχρυσόχρους σε κοινωνικά δίκτυα, παρατηρήθηκε ότι μόνο το 30% των επιχειρήσεων έχουν προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα και μάλιστα αποκλειστικά στο Facebook. Συγκεκριμένα, είναι οι ίδιες ΜΜΕ που έχουν ήδη παρουσία στο διαδίκτυο μέσω κάποιας ιστοσελίδας. Παρόλα αυτά, τα προφίλ είτε έχουν παραμείνει ακόμη με την παλιά μορφή χωρίς να ανανεώνονται πλέον, είτε έχουν πολλοί λίγα Likes.

Ποιοι μετέχουν στο πρόγραμμα

Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα είναι οι εξής: Distributed Management of Data Laboratory (DMOD Lab), Τμήμα Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων (<http://dmod.cs.uoi.gr>), Collaborative Development Group, Τμήμα Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Bari - Ιταλία (<http://collab.di.uniba.it>), The Interactive Technologies Lab "Human Computer Interaction Group", Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Τεχνολογίας Υπολογιστών, Πανεπιστήμιο Πατρών (<http://hci.ece.upatras.gr>), Euro-Mediterranean Cultural Heritage Agency, Lecce - Ιταλία (<http://www.agenziaeuromed.it/Internet/default.asp>).