



2021-2-DE02-KA220-VET-000048785

INDICE

01

INTRODUZIONE

02

PROBLEMI DIGITALI NEL
SETTORE DEL TURISMO

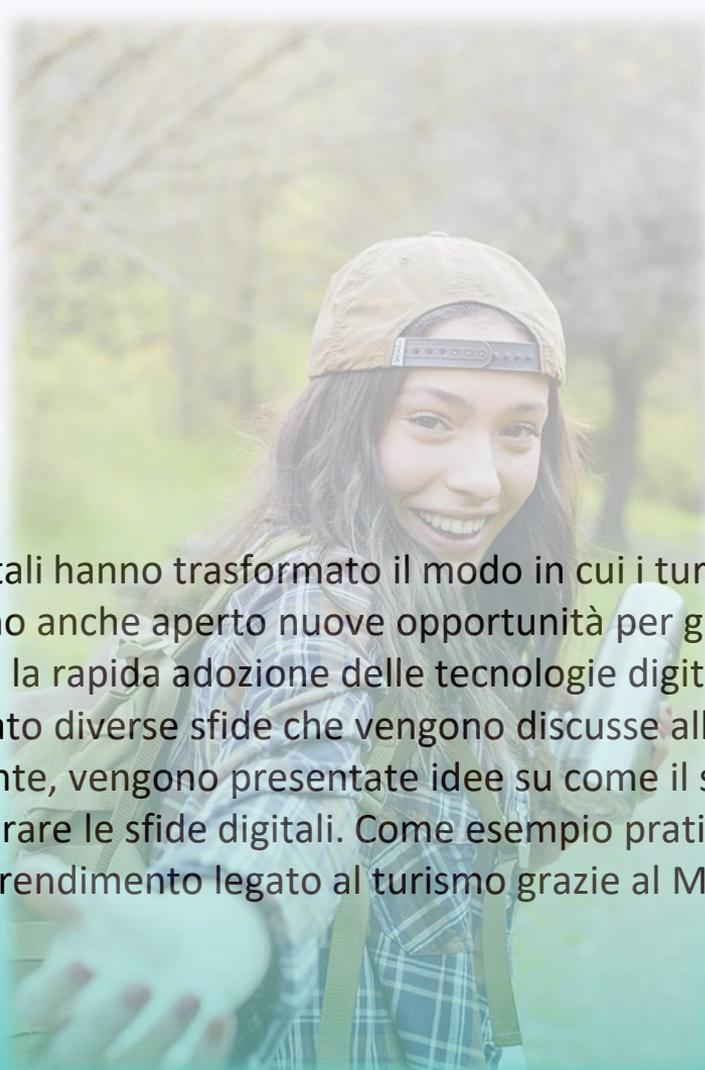
03

EDUCAZIONE DIGITALE
PER IL TURISMO

04

INTRODUZIONE AL
METAVERSO





INTRODUZIONE

Le tecnologie digitali hanno trasformato il modo in cui i turisti pianificano e vivono i loro viaggi, e hanno anche aperto nuove opportunità per gli operatori del settore turistico. Tuttavia, la rapida adozione delle tecnologie digitali nel settore del turismo ha anche presentato diverse sfide che vengono discusse all'inizio di questo capitolo. Nella parte seguente, vengono presentate idee su come il settore educativo può contribuire a superare le sfide digitali. Come esempio pratico, analizzeremo le tendenze nell'apprendimento legato al turismo grazie al Metaverso.



PROBLEMI DIGITALI NEL SETTORE DEL TURISMO



Sulla base di una revisione completa della letteratura sull'argomento, si può affermare che le sfide della digitalizzazione nell'industria del turismo comprendono questioni relative a:

- privacy dei dati,
- sicurezza informatica,
- divario digitale.

Privacy dei Dati:



- L'industria del turismo dipende sempre più dalla raccolta e dall'utilizzo dei dati personali, dal momento che questi ultimi sono assolutamente necessari per offrire **servizi personalizzati** ai turisti.
- Tuttavia, gli operatori del settore turistico **devono assicurarsi** di raccogliere e utilizzare i dati personali in modo conforme alle normative sulla privacy.
- La mancata osservanza delle norme sulla privacy dei dati può comportare notevoli **rischi legali e di reputazione**.



Sicurezza informatica:



- Gli **attacchi informatici** possono causare il furto di dati personali, l'interruzione dei servizi e danni alla reputazione.
- Le misure per garantire la sicurezza dei sistemi e dei dati digitali comprendono: **firewall, software antivirus e crittografia**.
- Gli operatori del settore turistico devono inoltre assicurarsi che i loro dipendenti siano consapevoli dei rischi di cybersicurezza e **siano formati** per conoscere le migliori pratiche per mitigarli.



Divario Digitale:



- Il divario digitale, o digital divide, è **il risultato della rapida adozione** delle tecnologie digitali nel settore turistico.
- Per divario digitale si intende la differenza **tra le persone che hanno accesso alle tecnologie digitali e quelle che non ce l'hanno.**
- Il divario digitale può **limitare le opportunità di alcuni turisti** di accedere ai servizi digitali e di trarne beneficio.
- Gli operatori del settore turistico devono adottare misure per garantire che i servizi digitali siano **accessibili a tutti i turisti**, indipendentemente dal loro status socioeconomico.



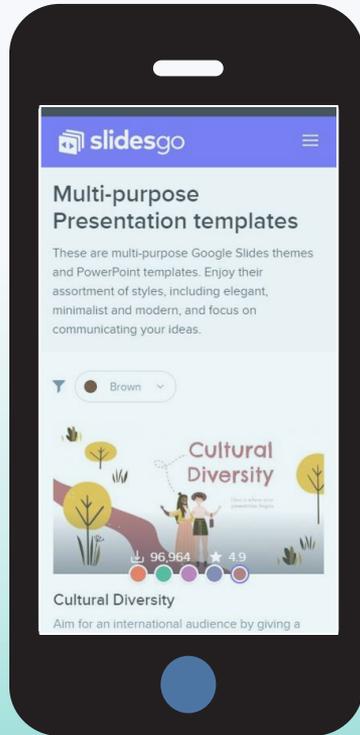
DIVARIO DIGITALE

Wi-Fi Pubblico

Tecnologia Mobile

Centri Tecnologici
per la Comunità

Programmi di
Alfabetizzazione
Digitale



Tecnologia Mobile

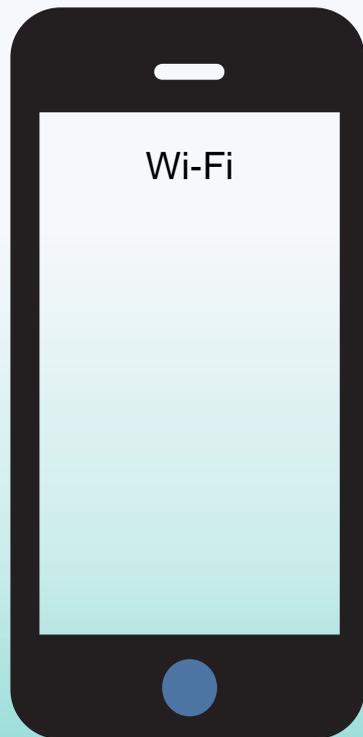
- La tecnologia mobile è uno strumento chiave per colmare il divario digitale, perché ormai molti turisti hanno accesso a dispositivi mobili, anche se non hanno accesso a un computer o a una connessione Internet a banda larga.
- Le applicazioni mobili possono essere progettate per funzionare offline, assicurando che i turisti possano accedere alle informazioni anche se non dispongono di una connessione internet.



La COPENHAGEN CARD è digitale al 100% e funziona tramite un'applicazione scaricabile gratuitamente..

L'applicazione contiene informazioni sulle migliori attrazioni della città, compresi gli orari di apertura, una mappa in cui sono indicate tutte le attrazioni e uno strumento di organizzazione che permette di scegliere le attrazioni preferite.

Funziona offline, così i turisti non devono preoccuparsi del roaming dei dati.



Wi-Fi Pubblico

- Molti turisti si affidano al Wi-Fi per accedere ai servizi digitali mentre sono in viaggio.
- Gli operatori del settore turistico possono fornire Wi-Fi pubblico gratuito nelle aree turistiche più frequentate, garantendo a tutti i turisti l'accesso ai servizi digitali.
- Ad esempio, la città di New York offre Wi-Fi pubblico gratuito nei parchi pubblici e nelle aree turistiche grazie al LinkNYC..



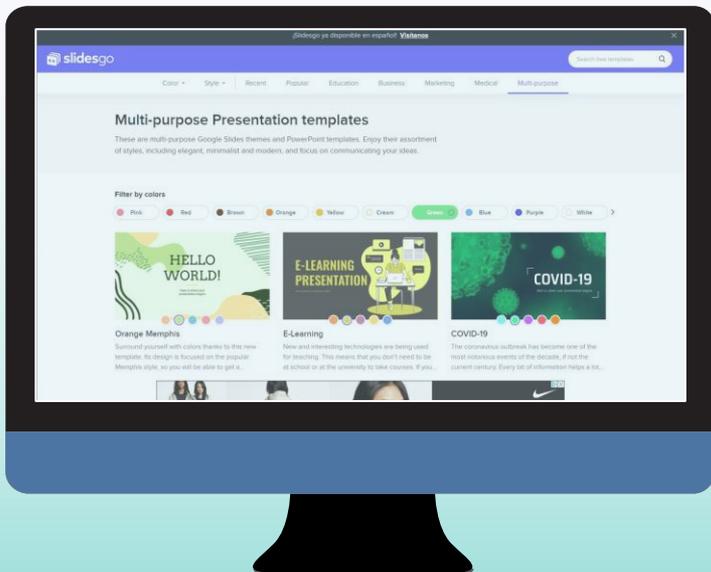
Centri Tecnologici per la Comunità



- Centri tecnologici per la comunità – si tratta di luoghi fisici dove i turisti possono accedere ai computer, internet a banda larga e altri servizi digitali
- I centri tecnologici per la comunità possono anche fornire formazione e supporto ai turisti che non hanno familiarità con le tecnologie digitali.
- La città di Philadelphia, ad esempio, gestisce una rete di centri tecnologici comunitari che forniscono accesso ai computer, formazione e supporto ai residenti e ai visitatori a basso reddito.

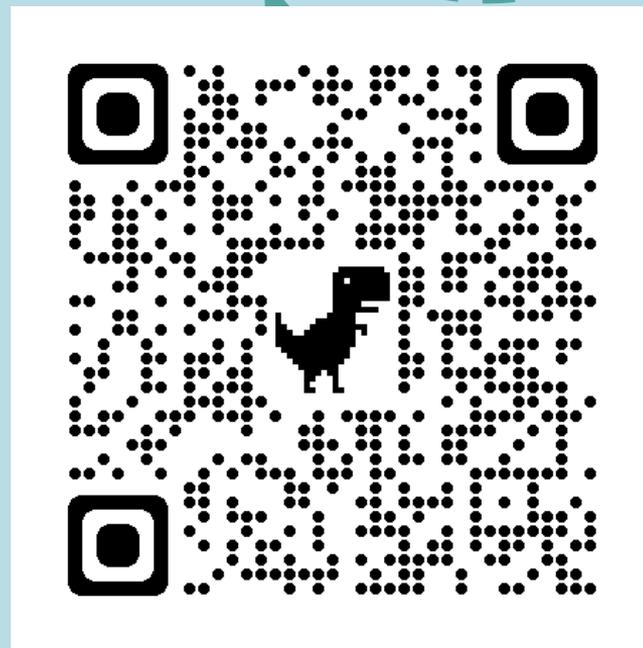


Programmi di Alfabetizzazione Digitale



I programmi di alfabetizzazione digitale sono progettati per insegnare ai turisti le competenze di cui hanno bisogno per utilizzare le tecnologie digitali, come la sicurezza su Internet, i social media e le prenotazioni online.

L'industria del turismo può collaborare con organizzazioni comunitarie, biblioteche e scuole per offrire programmi di alfabetizzazione digitale ai turisti.



La città di Amsterdam offre programmi di alfabetizzazione digitale in collaborazione con le biblioteche.

<https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>



ISTRUZIONE DIGITALE PER IL TURISMO



L'istruzione può svolgere un ruolo cruciale nel superare le sfide create dal digitale nel turismo fornendo agli individui le conoscenze e le competenze di cui hanno bisogno per accedere e utilizzare le tecnologie digitali.

Alcuni modi in cui l'istruzione può assumersi questo ruolo includono:

- progettazione inclusiva dell'istruzione digitale,
- collaborazione tra istituti di istruzione e industria del turismo,
- formazione per l'alfabetizzazione digitale per il pubblico,
- corsi di Tecnologia e Turismo per professionisti.



Con l'espressione **progettazione inclusiva dell'istruzione digitale** si intende la pratica di garantire che tutti gli individui, indipendentemente dal loro background o capacità, abbiano uguale accesso all'istruzione digitale e alle opportunità di formazione nel settore del turismo.

Ad esempio, piattaforme di apprendimento online, webinar, tutorial e risorse di apprendimento interattive disponibili e accessibili a tutti.

Le risorse online gratuite e accessibili a tutti offrono l'opportunità a ognuno di imparare seguendo il proprio ritmo e di accedere alle risorse di cui ha bisogno per prepararsi ad affrontare l'economia digitale.



Le collaborazioni tra istituti scolastici e operatori del settore turistico possono permettere di superare le sfide digitali nel settore del turismo.

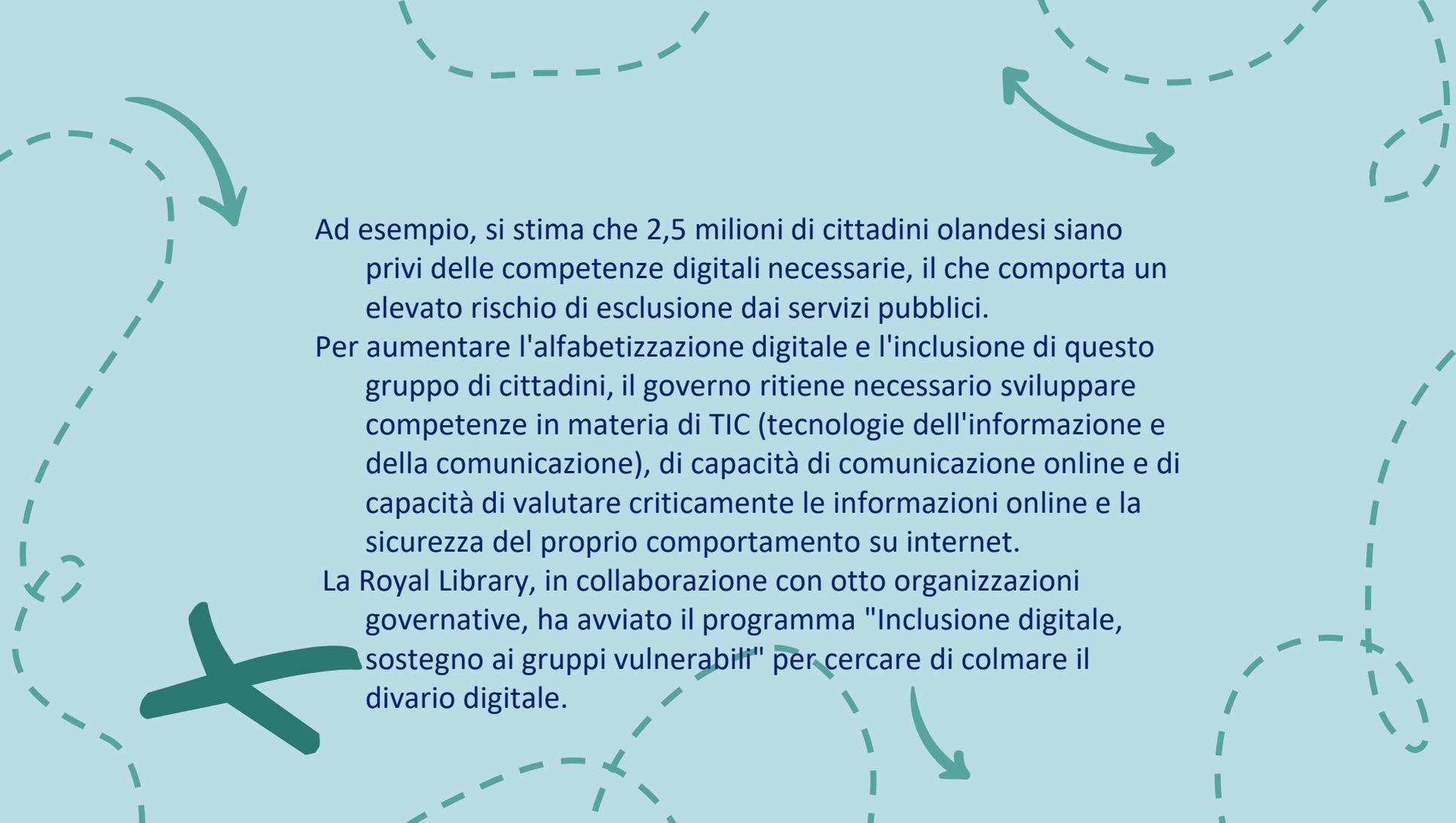
- Ad esempio, gli istituti scolastici possono collaborare con gli enti per il turismo per fornire una formazione sull'alfabetizzazione digitale ai dipendenti e ai clienti del settore turistico.
- Gli istituti scolastici possono anche collaborare con le imprese turistiche per sviluppare e testare nuove tecnologie che migliorano l'esperienza turistica.





La formazione all'alfabetizzazione digitale per il pubblico può aiutare le persone ad apprendere le competenze di base di cui hanno bisogno per utilizzare le tecnologie digitali nell'industria del turismo in modo efficace, in particolare possono apprendere:

- come utilizzare i motori di ricerca e navigare nei siti web,
- come usare i social media in modo responsabile,
- quanto è importante la sicurezza informatica,
- come utilizzare impianti digitali e tecnologie mobili.



Ad esempio, si stima che 2,5 milioni di cittadini olandesi siano privi delle competenze digitali necessarie, il che comporta un elevato rischio di esclusione dai servizi pubblici.

Per aumentare l'alfabetizzazione digitale e l'inclusione di questo gruppo di cittadini, il governo ritiene necessario sviluppare competenze in materia di TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione), di capacità di comunicazione online e di capacità di valutare criticamente le informazioni online e la sicurezza del proprio comportamento su internet.

La Royal Library, in collaborazione con otto organizzazioni governative, ha avviato il programma "Inclusione digitale, sostegno ai gruppi vulnerabili" per cercare di colmare il divario digitale.



Corsi di Tecnologia e Turismo per i professionisti che indagano la connessione tra la tecnologia e il settore turistico.

Questi corsi possono affrontare argomenti quali:

- il marketing digitale,
- l'e-commerce,
- l'uso della tecnologia nella gestione delle destinazioni,
- la tecnologia del metaverso, Internet of Bodies (che ha per oggetto il corpo umano) e Internet of Senses (basato sulle esperienze sensoriali).



Tra gli strumenti didattici che contribuiscono efficacemente ad un'istruzione digitale completa si possono citare:

- tour virtuali e risorse di apprendimento interattive;
- piattaforme di apprendimento online,
- webinar e tutorial;
- Comunità di Pratica di apprendimento online;
- applicazioni mobili.

Attività' di classe

1. Utilizzate i link per trovare esempi di come la realtà aumentata viene utilizzata per creare esperienze di visita.
2. Pensate alla formazione dei dipendenti: quali competenze inserireste nel programma di formazione?

https://www.instagram.com/reel/CrygKGENqde/?utm_source=ig_web_copy_link

<https://youtu.be/gtpZEZLpv8A>



INTRODUZIONE AL METAVERSO

Utilizzando la fantascienza, il **metaverso** è stato visto come una progressione naturale e un'evoluzione del turismo basato sugli sviluppi socio-economici e tecnologici da tempo

(Yeoman et al., 2021)

Attraverso il link, leggete l'articolo di Forbes di [Alex Ledson](#) (2022) dal titolo **2023—The Year That Tourism In The Metaverse Takes Off** (2023-L'anno in cui decolla il turismo nel metaverso) in cui l'autore analizza quest'ultima tendenza nell'industria turistica.

<https://www.forbes.com/sites/alexledson/2022/12/27/2023-the-year-that-tourism-in-the-metaverse-takes-off/>



La ricerca sul metaverso afferma che non si sa ancora esattamente come si evolveranno i settori del turismo e dell'ospitalità e come il metaverso li ridefinirà e trasformerà, lasciando così molte domande senza risposta. (Dwivedi et al., 2022)

Quest'evoluzione creerà nuove sfide per il settore dell'istruzione per il turismo. La sezione successiva presenta alcuni dei PROBLEMI che il metaverso pone nel campo dell'istruzione e definisce quali risultati di apprendimento (competenze e conoscenze) saranno perseguiti per superarli.



PROBLEMA: come gestire la qualità del servizio, la privacy, la sicurezza e altre questioni importanti relative alle interazioni e ai comportamenti nello spazio digitale del metaverso?



Gli obiettivi di apprendimento dei programmi didattici possono includere:

- Come progettare le competenze digitali del metaverso per facilitare le interazioni, la reattività e l'affidabilità degli avatar.
- Come gestire i comportamenti e le interazioni degli avatar per fornire un servizio personalizzato che soddisfi le aspettative degli utenti nello spazio digitale.
- Come garantire la protezione della privacy delle informazioni personali degli avatar e gestire le interazioni per prevenire accessi non autorizzati o abusi.
- Come garantire che le capacità digitali del metaverso siano sicure per proteggere gli avatar dalle minacce digitali.
- Come garantire un accesso equo e paritario, supportare gli standard etici e rispettare le normative



PROBLEMA: come gestire gli eventi online nel metaverso e fornire un servizio personalizzato che soddisfi le aspettative dei clienti e garantisca un'esperienza positiva.



Gli obiettivi di apprendimento dei programmi didattici possono includere :

- Come garantire che gli avatar non invadano gli spazi personali degli ospiti e mantengano una corretta distanza sociale online per offrire un'esperienza confortevole e sicura.
- Come capire cosa costituisce una molestia sessuale nello spazio digitale e fornire un servizio personale online rispettoso e professionale.
- Come controllare i movimenti e le interazioni degli avatar nel metaverso, incluse azioni come camminare, cancellare o rendere gli avatar invisibili.
- Come comunicare con l'intelligenza artificiale che può interagire con gli esseri umani attraverso l'elaborazione del linguaggio e altre tecnologie interattive.



PROBLEMA: modelli di business di monetizzazione del metaverso



Gli obiettivi di apprendimento dei programmi didattici possono includere :

- Come creare e gestire modelli di business di monetizzazione da virtuale a virtuale, da virtuale a fisico, da fisico a virtuale.
- Come interagire con i nuovi operatori del mercato dell'ospitalità (ad esempio, operatori dell'ospitalità totalmente virtuali).

D'altra parte, la ricerca ci avverte anche della possibilità che il metaverso crei dipendenza, solitudine e isolamento temporaneo (Merkx and Nawijn, 2021);

Sono necessarie ulteriori ricerche per chiarire questi aspetti.

Bibliografia

Digital literacy in the public library | Centre for BOLD Cities. (n.d.). Retrieved 7 May 2023, from <https://www.centre-for-bold-cities.nl/news/digital-literacy-in-the-public-library>

Doppler, J. (2022). The Role of Artificial Intelligence in the Metaverse. Forbes.

Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Baabdullah, A. M., Ribeiro-Navarrete, S., Giannakis, M., Al-Debei, M. M., Dennehy, D., Metri, B., Buhalis, D., Cheung, C. M. K., Conboy, K., Doyle, R., Dubey, R., Dutot, V., Felix, R., Goyal, D. P., Gustafsson, A., Hinsch, C., Jebabli, I., ... Wamba, S. F. (2022). Metaverse beyond the hype: Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 66, 102542. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>



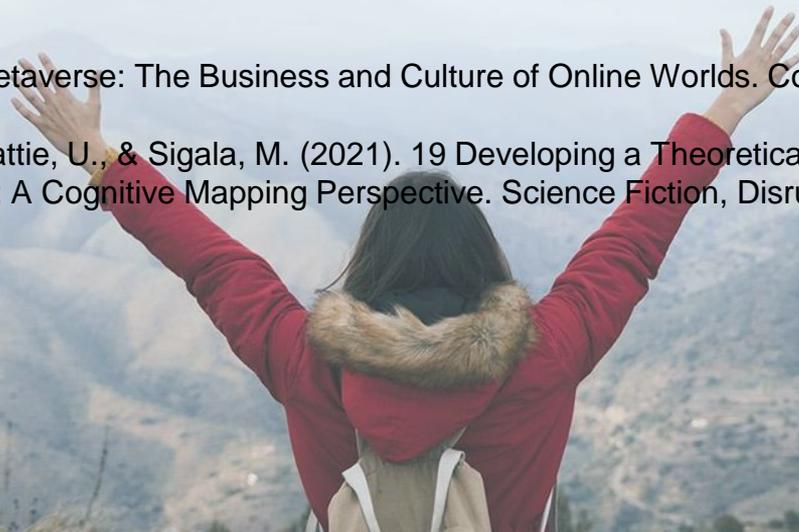
Bibliografia

Merkx, C., & Nawijn, J. (2021). Virtual reality tourism experiences: Addiction and isolation. *Tourism Management*, 87, 104394. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104394>

Partnerships in Education | UNWTO. (n.d.). Retrieved 7 May 2023, from <https://www.unwto.org/partnerships-in-education>

Tupper, P. (2022). *The Metaverse: The Business and Culture of Online Worlds*. Columbia University Press.

Yeoman, I., McMahon-Beattie, U., & Sigala, M. (2021). 19 Developing a Theoretical Framework of Science Fiction and the Future of Tourism: A Cognitive Mapping Perspective. *Science Fiction, Disruption and Tourism*, 6.



GRAZIE!

Avete delle domande?



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

