

**PROGETTO  
UPREST**



# MAPPA DEI BISOGNI FORMATIVI LOCALI



Cofinanziato  
dall'Unione europea



Vänersborgs kommun



KVARNER REGION TOURIST BOARD  
**KVARNER**  
Diversity is beautiful



# INDICE DEI CONTENUTI

<b>IL PROGETTO UPREST</b>	<b>P.3</b>
<b>IL CONTESTO EUROPEO</b>	<b>P.4</b>
<b>IL QUESTIONARIO</b>	<b>P.6</b>
• <b>METODOLOGIA</b>	<b>P.6</b>
• <b>CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI</b>	<b>P.6</b>
• <b>SITUAZIONE ATTUALE</b>	<b>P.7</b>
• <b>ANALISI</b>	<b>P.8</b>
<b>APPROFONDIMENTI</b>	<b>P.13</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>P.15</b>
<b>ALLEGATI - PRATICHE</b>	<b>P.17</b>



**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. [Progetto numero 2021-1-SE01-KA220-VET-000028065]



# IL PROGETTO UPREST

Up e re-skilling per il  
turismo sostenibile in una  
nuova era digitale

A seguito dell'impatto negativo della pandemia di Covid-19 sul settore turistico europeo, è imperativo attuare politiche e misure adeguate a livello locale in tutta Europa. Queste azioni sono fondamentali per garantire la competitività e la rilevanza dell'industria turistica post-pandemia, soddisfacendo le esigenze e le aspettative dei futuri visitatori. Le considerazioni sulle esperienze digitali e sulla sostenibilità sono diventate fattori cruciali per i turisti nella scelta delle loro destinazioni. Pertanto, siamo fermamente convinti che questi due aspetti abbiano un immenso potenziale di sviluppo all'interno degli ecosistemi locali dei nostri rispettivi partner. Per sfruttare questo potenziale, è essenziale che i funzionari locali, le organizzazioni turistiche e i professionisti del settore turistico si sottopongano a una formazione continua e innovativa, migliorando le loro competenze. Per raggiungere questi obiettivi, il progetto UPREST mira a migliorare le competenze digitali degli operatori del settore del turismo sostenibile. Allo stesso tempo, cerca di promuovere nuovi percorsi di apprendimento che contribuiscano alla ripresa del settore. Gli obiettivi specifici di UPREST sono i seguenti:

- identificare le carenze di competenze tra gli operatori economici locali e sviluppare soluzioni formative su misura per affrontarle efficacemente.
- creare programmi di formazione scalabili per gli operatori economici del settore turistico, concentrandosi su nuove soluzioni digitali applicabili a livello locale.
- promuovere una migliore cooperazione tra le autorità locali e gli operatori economici, sviluppando un ecosistema di apprendimento incentrato sul turismo sostenibile.



## IL CONTESTO EUROPEO

**Uno sguardo all'Unione Europea.** La digitalizzazione ha trasformato rapidamente diverse industrie a livello globale e il settore turistico non fa eccezione. Nell'ambito del turismo sostenibile, una sottosezione che sta acquisendo una notevole centralità nell'Unione Europea (UE), la digitalizzazione ha sia presentato opportunità che evidenziato la necessità di cambiamenti in termini di conoscenze, competenze e necessità di formazione. Il presente rapporto analizza queste dinamiche, concentrandosi sulle esigenze e sulle implicazioni all'interno delle organizzazioni dell'ecosistema del turismo sostenibile dell'UE.

**Opportunità e sfide.** Le tecnologie digitali sono fondamentali per promuovere il turismo sostenibile attraverso il miglioramento dell'uso efficiente delle risorse, la riduzione dell'impatto ambientale e la creazione di un legame più profondo con le comunità e le culture locali. La digitalizzazione può supportare iniziative come: la biglietteria online, i tour virtuali, la prenotazione di alloggi ecologici e la gestione delle risorse in tempo reale. Questi servizi non solo migliorano l'esperienza dei visitatori, ma contribuiscono anche a pratiche sostenibili. Nonostante queste opportunità, l'ascesa delle tecnologie digitali comporta anche delle sfide. Molte organizzazioni del settore del turismo sostenibile dell'UE presentano lacune in termini di conoscenze e competenze digitali, che ostacolano il **pieno sfruttamento** di queste tecnologie. Pertanto, vi è una crescente necessità di competenze digitali in queste organizzazioni.

**Gap di conoscenze e competenze.** La digitalizzazione richiede diverse conoscenze e competenze specifiche nell'ambito del settore del turismo sostenibile. Queste includono l'analisi dei dati per tracciare e minimizzare l'impatto ambientale, la gestione dei social media per un marketing efficace e l'utilizzo di piattaforme digitali per la fornitura di servizi.

Inoltre, le competenze negli strumenti digitali sono fondamentali anche per le esperienze virtuali e la gestione digitale delle relazioni con i clienti. Allo stesso tempo, va notato che esiste un divario significativo in queste aree di conoscenze e competenze all'interno del settore. Molte organizzazioni, in particolare le piccole e medie imprese (PMI), non hanno le competenze necessarie per **utilizzare efficacemente** le tecnologie digitali. Questa lacuna influisce sulla capacità di queste organizzazioni di fornire servizi turistici sostenibili, di impegnarsi efficacemente con i clienti e di monitorare e gestire la propria impronta ambientale.

**Esigenze di formazione.** Per colmare questo gap di conoscenze e competenze, è necessario concentrarsi sulla formazione. In primo luogo, è necessaria una formazione generale di **alfabetizzazione digitale** per tutto il personale. Questa comprende le competenze informatiche di base, la comprensione degli strumenti digitali e la conoscenza della sicurezza informatica. In secondo luogo, è necessario sviluppare **programmi di formazione specifici** in aree quali l'analisi dei dati, il social media marketing e la fornitura di servizi digitali. Questi programmi dovrebbero essere fatti su misura per il contesto del turismo sostenibile, sottolineando il ruolo delle tecnologie digitali nella promozione della sostenibilità. Infine, è necessaria una **formazione alla leadership in materia di trasformazione digitale**. Ciò doterebbe i leader del settore delle competenze necessarie per guidare le loro organizzazioni attraverso il processo di digitalizzazione.



# IL QUESTIONARIO

Il rapporto presenta la prima serie di risultati del progetto, concentrandosi sulle "mappe" locali che forniscono un quadro dettagliato delle conoscenze e delle competenze, nonché dei relativi bisogni formativi, tra le organizzazioni dell'ecosistema del turismo sostenibile. Per raccogliere queste informazioni, è stato progettato e distribuito un questionario tra le organizzazioni dei Paesi partner del progetto: Italia, Svezia e Croazia.

## METODOLOGIA

Il questionario è stato progettato per raccogliere informazioni sulle conoscenze, le competenze e le esigenze di formazione delle organizzazioni nell'ecosistema del turismo sostenibile. Il questionario, intitolato "UPREST Survey: Digital Tools in the Field of Sustainable Tourism" (trad: "Indagine UPREST: strumenti digitali nel campo del turismo sostenibile"), era composto da domande a risposta multipla e aperta. Raccolgeva informazioni generali sugli intervistati e sulle organizzazioni da loro rappresentate, oltre a valutare l'attuale livello di utilizzo e conoscenza degli strumenti digitali nel campo del turismo sostenibile. L'indagine ha esplorato cinque aree specifiche, tra cui gli open data, la robotizzazione e l'intelligenza artificiale, l'apprendimento attraverso i dispositivi, i materiali intelligenti, le nanotecnologie e la realtà virtuale. Inoltre, agli intervistati è stato chiesto di indicare i loro interessi di sviluppo futuro e gli argomenti che vorrebbero approfondire.

## CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI

Al sondaggio hanno partecipato 101 intervistati, in rappresentanza di diverse organizzazioni del settore del turismo sostenibile. La maggior parte degli intervistati proveniva dall'Italia, seguita da Svezia e Croazia. L'analisi della sezione delle informazioni generali ha rivelato che la maggior parte degli intervistati rappresentava strutture ricettive, enti turistici e località balneari.

La maggior parte delle organizzazioni aveva da 1 a 5 dipendenti, seguita da 10-50 dipendenti e da 5-10 dipendenti. La distribuzione dell'età degli intervistati indica che la maggior parte rientra nella categoria 46-65 anni.

## SITUAZIONE ATTUALE

Il settore turistico europeo ha affrontato sfide significative all'indomani della pandemia di Covid-19. Tuttavia, abbracciando gli strumenti digitali e implementando misure di sostenibilità, le autorità locali, le organizzazioni turistiche e i professionisti possono garantire che l'industria turistica post-pandemia rimanga competitiva e rilevante. Ciò è particolarmente essenziale in paesi come l'Italia, la Svezia e la Croazia, dove il turismo svolge un ruolo sostanziale nelle rispettive economie.

L'**Italia**, nota per il suo ricco patrimonio culturale e i suoi paesaggi pittoreschi, ha riconosciuto l'importanza degli strumenti digitali per il turismo sostenibile. I funzionari locali e le organizzazioni turistiche stanno sfruttando le esperienze digitali per attirare i visitatori e fornire loro esperienze coinvolgenti e informative. Le applicazioni mobili e le piattaforme online forniscono ai turisti informazioni complete sulle pratiche di viaggio sostenibili, sulle strutture ricettive eco-compatibili e sulle attività responsabili. Questi strumenti digitali offrono anche l'opportunità ai visitatori di impegnarsi con le comunità locali e di sostenere iniziative sostenibili. Inoltre, viene implementato il processo decisionale basato sui dati al fine di ottimizzare la gestione delle risorse, conservare le risorse naturali e ridurre al minimo l'impatto ambientale.

Allo stesso modo, la **Svezia**, rinomata per le sue bellezze naturali e il suo impegno per la sostenibilità, sta utilizzando gli strumenti digitali per migliorare il suo settore turistico. Il Paese ha adottato programmi innovativi di formazione continua per aggiornare i funzionari locali e i professionisti del turismo sulle pratiche sostenibili e sulle tecnologie digitali. Le autorità svedesi utilizzano l'analisi dei dati e l'intelligenza artificiale per monitorare e gestire l'impatto ambientale delle attività turistiche. Ciò include il monitoraggio dei consumi energetici, della gestione dei rifiuti e delle emissioni di carbonio per garantire l'attuazione di pratiche sostenibili. Si stanno sviluppando esperienze di realtà virtuale per mostrare le attrazioni naturali uniche della Svezia, incoraggiando i visitatori a prendere decisioni informate sui viaggi e a sostenere le iniziative sostenibili.

In **Croazia**, con la sua splendida costa e le sue città storiche, si stanno utilizzando strumenti digitali per promuovere pratiche di turismo sostenibile. Il Paese sta sfruttando applicazioni mobili e piattaforme online per fornire ai turisti informazioni complete sulle opzioni di viaggio sostenibili, comprese le strutture ricettive eco-compatibili, attività responsabili ed esperienze culturali.

Gli approcci basati sui dati vengono utilizzati per monitorare e gestire l'impatto del turismo sull'ambiente, in particolare nelle fragili aree costiere. Grazie all'intelligenza artificiale e all'automazione, si ottimizzano i processi di gestione dei rifiuti e si migliora l'efficienza energetica delle strutture ricettive. Inoltre, si stanno sviluppando esperienze di realtà virtuale per mostrare il patrimonio naturale e culturale della Croazia, ispirando i visitatori a impegnarsi in pratiche di viaggio sostenibili.

In tutti e tre i Paesi sono in corso di attuazione programmi innovativi di formazione continua per i professionisti, al fine di aggiornare i funzionari locali e i professionisti del turismo sull'uso degli strumenti digitali e sulle pratiche di sostenibilità. Questi programmi forniscono le conoscenze e le competenze necessarie per sfruttare le tecnologie digitali per lo sviluppo del turismo sostenibile, assicurando che il settore rimanga competitivo e rilevante per le esigenze e le aspettative dei futuri visitatori.

Grazie all'adozione di strumenti digitali, come l'analisi dei dati, la realtà virtuale e le applicazioni mobili, e all'integrazione di pratiche di sostenibilità, l'Italia, la Svezia e la Croazia possono attrarre turisti attenti all'ambiente e offrire esperienze coinvolgenti in linea con le aspettative dei viaggiatori moderni. Questi sforzi contribuiscono alla sostenibilità complessiva e alla resilienza dell'industria turistica di questi Paesi, preservando al contempo il loro patrimonio naturale e culturale per le generazioni future.

## ANALISI

L'indagine condotta sull'attuale utilizzo degli strumenti digitali nel turismo sostenibile in Italia, Svezia e Croazia fornisce preziose indicazioni sull'adozione e l'implementazione delle tecnologie digitali nelle industrie turistiche dei rispettivi Paesi.

Sebbene alcuni strumenti siano utilizzati a livello nazionale e siano quindi conosciuti, a livello locale la conoscenza è scarsa e quindi è difficile applicarli. I risultati dell'indagine rivelano un livello di conoscenza generalmente basso in tutte e cinque le aree del questionario, indipendentemente dal tipo di organizzazione intervistata e dal Paese di provenienza. Ciò conferma le ipotesi alla base del progetto, che suggeriscono che i professionisti del settore non sono ancora sufficientemente orientati a sfruttare le opportunità offerte dalla digitalizzazione.

## A) L'USO DEI DATI

Nel campo del turismo sostenibile, l'uso di strumenti digitali ha rivoluzionato la raccolta, l'analisi e l'utilizzo dei dati. Oggi c'è una crescente enfasi sul processo decisionale guidato dai dati per migliorare le pratiche di sostenibilità nel settore turistico. Gli strumenti digitali consentono alle organizzazioni turistiche di raccogliere ed elaborare grandi quantità di dati, che vanno dalle preferenze e dai comportamenti dei turisti all'impatto ambientale. Questi dati possono aiutare a identificare modelli e tendenze, consentendo agli stakeholder di prendere decisioni informate sulla gestione delle risorse, sugli sforzi di conservazione e sullo sviluppo delle infrastrutture.

Ad esempio, attraverso l'uso di dispositivi IoT (Internet of Things), le destinazioni turistiche possono raccogliere dati in tempo reale sul consumo energetico, sulla gestione dei rifiuti e sull'utilizzo dell'acqua. Queste informazioni possono essere analizzate per identificare le aree in cui le iniziative di sostenibilità possono essere implementate in modo più efficace, portando a una riduzione dell'impronta ambientale e a una maggiore efficienza delle risorse.

Inoltre, l'analisi dei dati può essere utilizzata anche per monitorare e mitigare l'impatto del turismo su ecosistemi fragili. Monitorando indicatori come la qualità dell'aria e dell'acqua, la biodiversità e le emissioni di carbonio, le destinazioni possono sviluppare strategie mirate per preservare le risorse naturali e proteggere gli habitat sensibili.

I risultati dell'indagine indicano che tutti e tre i Paesi riconoscono l'importanza dei dati per il turismo sostenibile. L'Italia, la Svezia e la Croazia hanno implementato meccanismi di raccolta dei dati attraverso varie fonti, come applicazioni mobili, sensori, piattaforme di social media e sistemi di prenotazione online. Questi dati vengono utilizzati per ottenere informazioni sul comportamento dei visitatori, sulle prestazioni delle destinazioni e sui fattori ambientali. I risultati evidenziano l'uso dei dati per ottimizzare la gestione delle risorse, ridurre l'impatto ambientale e migliorare l'esperienza complessiva dei visitatori. **Tuttavia, l'analisi delle risposte relative agli open data ha rivelato che la conoscenza degli open data e del loro utilizzo nel campo del turismo sostenibile è limitata tra gli intervistati.**

## B) APPRENDIMENTO TRAMITE DISPOSITIVI

Gli strumenti digitali hanno trasformato il modo in cui le persone imparano la sostenibilità nel settore turistico. I dispositivi mobili, le piattaforme online e le app educative sono diventati strumenti potenti per diffondere le conoscenze e sensibilizzare i turisti, le comunità locali e i professionisti del settore.

I turisti possono ora accedere a una grande quantità di informazioni sulle pratiche di viaggio sostenibili, sulle strutture ricettive eco-compatibili e sulle attività responsabili attraverso applicazioni mobili e siti web. Queste piattaforme forniscono indicazioni preziose su come ridurre al minimo l'impatto ambientale, sostenere le comunità locali e impegnarsi in un turismo culturalmente sensibile. Inoltre, le istituzioni e le organizzazioni educative hanno adottato piattaforme di e-learning per offrire programmi di formazione e corsi sul turismo sostenibile. Queste risorse di apprendimento digitale offrono opportunità flessibili e accessibili ai singoli individui per migliorare la loro comprensione dei temi della sostenibilità e sviluppare le competenze necessarie per contribuire alla trasformazione consapevole ed ecologica del settore.

L'indagine rivela che Italia, Svezia e Croazia hanno abbracciato l'uso dei dispositivi digitali come strumenti educativi nel campo del turismo sostenibile. Le applicazioni mobili vengono utilizzate per fornire informazioni in tempo reale, video educativi ed esperienze gamificate per promuovere comportamenti sostenibili tra i viaggiatori. Queste applicazioni incorporano funzioni come la geolocalizzazione, le mappe interattive e la realtà aumentata per migliorare il coinvolgimento dei visitatori e la comprensione dei principi del turismo sostenibile. **La consapevolezza degli intervistati relativa all'apprendimento attraverso i dispositivi e i suoi esempi pratici nell'ambito del turismo sostenibile appare limitata. Solo una minoranza ha espresso interesse ad acquisire maggiori conoscenze ed esempi pratici in questo settore.**

## C) INTELLIGENZA ARTIFICIALE E AUTOMAZIONE

L'intelligenza artificiale (IA) e l'automazione svolgono un ruolo fondamentale nel promuovere la sostenibilità nel settore turistico. Queste tecnologie consentono di snellire i processi, gestire in modo efficiente le risorse e migliorare l'esperienza dei clienti, riducendo al minimo l'impatto ambientale. I sistemi basati sull'intelligenza artificiale possono ottimizzare il consumo energetico di hotel e resort regolando l'illuminazione, la temperatura e altri parametri in base al tasso di occupazione e alle preferenze degli ospiti. In questo modo si garantisce l'efficienza energetica e si riducono gli sprechi, riducendo in definitiva l'impronta di carbonio delle strutture ricettive. Inoltre, gli algoritmi di intelligenza artificiale possono essere utilizzati per analizzare grandi serie di dati e identificare le opportunità di riduzione e riciclo dei rifiuti. Automatizzando i processi di gestione dei rifiuti, le destinazioni possono migliorare le loro pratiche di riciclo, ridurre al minimo i contributi alle discariche e ottenere pratiche di smaltimento dei rifiuti più sostenibili. Per quanto riguarda l'esperienza del cliente, i chatbot e gli assistenti virtuali guidati dall'intelligenza artificiale possono fornire raccomandazioni personalizzate ai viaggiatori, suggerendo attività eco-compatibili, imprese locali sostenibili e pratiche di turismo responsabile.

Questo non solo permette di migliorare la soddisfazione dei clienti, ma incoraggia anche comportamenti di viaggio più sostenibili.

I risultati dell'indagine indicano che l'IA e l'automazione svolgono un ruolo significativo nel settore del turismo sostenibile in tutti e tre i Paesi. Gli algoritmi di IA vengono sfruttati per elaborare grandi quantità di dati, consentendo agli stakeholder di prendere decisioni informate in tempo reale. Italia, Svezia e Croazia hanno implementato sistemi di gestione dell'energia basati sull'IA, ottimizzando il consumo energetico delle strutture turistiche. Anche i sistemi di trasporto intelligenti, supportati dall'intelligenza artificiale, sono stati adottati per migliorare le opzioni di trasporto sostenibile, riducendo la congestione e le emissioni di carbonio.

**La conoscenza della robotizzazione e dell'intelligenza artificiale nel contesto del turismo sostenibile è generalmente bassa tra gli intervistati. Anche la comprensione di esempi pratici basati su queste tecnologie ha mostrato margini di miglioramento.**

## D) L'USO DELLA REALTÀ VIRTUALE

La tecnologia della realtà virtuale (RV) ha rivoluzionato il modo in cui le persone vivono le destinazioni e può contribuire alle attività del turismo sostenibile. La RV permette agli utenti di esplorare ambienti virtuali che riproducono luoghi reali, consentendo loro di immergersi in culture e paesaggi naturali diversi senza viaggiare fisicamente.

Questa tecnologia ha il potenziale di ridurre l'impronta di carbonio associata ai viaggi a lungo raggio, in quanto le persone possono visitare virtualmente le destinazioni e prendere decisioni informate sui loro piani di viaggio. Le esperienze in RV possono anche favorire l'empatia e la consapevolezza delle sfide ambientali e sociali affrontate dalle comunità locali, incoraggiando i turisti a sostenere iniziative sostenibili.

Inoltre, la RV può essere utilizzata per scopi formativi, consentendo ai professionisti del turismo di simulare scenari legati alla sostenibilità, come la gestione dei rifiuti, le pratiche di turismo responsabile e la sensibilità culturale. Fornendo ambienti virtuali realistici, la RV facilita l'apprendimento esperienziale e promuove comportamenti sostenibili tra gli stakeholder del settore.

L'indagine rivela che Italia, Svezia e Croazia riconoscono il potenziale della RV per il turismo sostenibile. La tecnologia della realtà virtuale viene utilizzata per fornire esperienze immersive, consentendo ai viaggiatori di

esplorare le destinazioni, sperimentare meraviglie naturali e comprendere il patrimonio culturale senza essere fisicamente presenti. Le applicazioni RV offrono tour virtuali, esperienze educative e simulazioni di destinazioni turistiche sostenibili, favorendo l'empatia, la consapevolezza e la promozione di comportamenti sostenibili tra i turisti.

**La conoscenza della realtà virtuale e del suo uso applicato al turismo sostenibile è risultata scarsa tra gli intervistati.**

## E) L'UTILIZZO DI NUOVI MATERIALI SMART E NANOTECNOLOGIE

Negli ultimi anni, lo sviluppo di nuovi materiali intelligenti e i progressi delle nanotecnologie hanno offerto opportunità per le pratiche turistiche sostenibili. Queste tecnologie contribuiscono all'efficienza delle risorse, alla riduzione dei rifiuti e al miglioramento delle esperienze degli ospiti.

I materiali intelligenti, come le superfici autorigeneranti e autopulenti, offrono vantaggi in termini di manutenzione e durata delle infrastrutture turistiche. Questi materiali riducono la necessità di detergenti chimici, minimizzano il consumo di risorse e prolungano la durata di vita di edifici e attrezzature. Ad esempio, i rivestimenti autopulenti su finestre e pannelli solari possono ottimizzare la produzione di energia evitando l'accumulo di polvere.

Le nanotecnologie svolgono un ruolo nella gestione delle acque e dei rifiuti. I nanomateriali possono essere utilizzati nei sistemi di trattamento delle acque per potenziare i processi di depurazione, ridurre i requisiti energetici e migliorare la qualità dell'acqua. I nanosensori permettono di monitorare in tempo reale la qualità dell'acqua, consentendo interventi tempestivi per prevenire l'inquinamento e proteggere gli ecosistemi.

Inoltre, le nanotecnologie contribuiscono allo sviluppo di soluzioni di imballaggio sostenibili. I nanomateriali con proprietà barriera possono prolungare la durata di conservazione dei prodotti, riducendo gli sprechi alimentari e la necessità di materiali di imballaggio in eccesso.

Integrando questi materiali intelligenti e le innovazioni nanotecnologiche, gli operatori del turismo sostenibile possono ottimizzare l'utilizzo delle risorse, ridurre la produzione di rifiuti e migliorare le prestazioni complessive di sostenibilità delle destinazioni e delle imprese turistiche.

I risultati dell'indagine indicano che Italia, Svezia e Croazia stanno incorporando nuovi materiali intelligenti e nanotecnologie nelle loro pratiche di turismo sostenibile. Queste tecnologie contribuiscono all'efficienza delle risorse, alla riduzione dei rifiuti e al miglioramento dell'esperienza degli ospiti. I materiali intelligenti con proprietà autorigeneranti e autopulenti vengono utilizzati per ridurre la manutenzione e prolungare la durata delle infrastrutture. Le nanotecnologie sono impiegate nei sistemi di trattamento delle acque per migliorare i processi di depurazione, monitorare la qualità dell'acqua e ridurre l'impatto ambientale. Inoltre, i nanomateriali con proprietà barriera sono utilizzati per soluzioni di imballaggio sostenibili, riducendo gli sprechi alimentari e l'eccesso di materiali di imballaggio.

**La conoscenza dei materiali intelligenti e delle nanotecnologie nel campo del turismo sostenibile risulta limitata tra gli intervistati. È stato riscontrato uno scarso interesse a saperne di più su questi argomenti.**

## APPROFONDIMENTI

Per quanto riguarda lo sviluppo futuro, ci sono alcune differenze tra i Paesi. In Italia, la maggior parte degli intervistati mostra un maggiore interesse per gli esempi pratici in tutte e cinque le aree del sondaggio. Al contrario, gli intervistati di Croazia e Svezia sono interessati anche alle conoscenze generali oltre che agli esempi pratici. Queste differenze tra i Paesi evidenziano le diverse esigenze e priorità dei contesti locali.

Analizzando i risultati dell'indagine, emergono diversi elementi chiave. In primo luogo, è fondamentale semplificare la terminologia relativa alla digitalizzazione quando ci si confronta con i professionisti del settore. Ciò suggerisce che una comunicazione chiara e accessibile è essenziale per colmare il divario di conoscenze e facilitare la comprensione degli strumenti digitali.

In secondo luogo, la maggior parte degli intervistati appartiene alla fascia di età compresa tra i 46 e i 65 anni. Questa caratteristica anagrafica implica la necessità di iniziative di formazione e sviluppo delle capacità mirate, per affrontare le esigenze e le sfide specifiche di questa fascia d'età.

In terzo luogo, è importante confrontare i dati dell'indagine con quelli degli istituti statistici nazionali ed europei. Questo confronto consente una comprensione più ampia del panorama della digitalizzazione e facilita l'identificazione delle aree in cui sono necessari miglioramenti.

Inoltre, i risultati dell'indagine indicano che le organizzazioni sono principalmente interessate a capire come la digitalizzazione possa essere applicata alle proprie attività. Ciò sottolinea la praticità e l'importanza degli strumenti digitali per migliorare le pratiche di turismo sostenibile e le operazioni aziendali.

Sebbene la maggior parte delle organizzazioni utilizzi attualmente strumenti digitali "di base", l'indagine rivela la volontà di migliorare le proprie capacità, in particolare nel periodo post-pandemia, quando si prevede che la digitalizzazione svolgerà un ruolo cruciale. Ciò rappresenta un'opportunità per le iniziative di capacity-building per sostenere le organizzazioni nell'adozione di tecnologie digitali più avanzate e nello sfruttamento dei loro benefici per lo sviluppo del turismo sostenibile.

In conclusione, l'indagine evidenzia i gap conoscitivi esistenti sull'uso degli strumenti digitali nel turismo sostenibile in Italia, Svezia e Croazia. Tuttavia, fa anche luce sulle esigenze e gli interessi specifici delle organizzazioni nei contesti locali. Questi risultati forniscono indicazioni preziose per la progettazione di interventi e iniziative mirate a migliorare l'alfabetizzazione digitale, promuovere esempi pratici e affrontare le sfide e le opportunità della digitalizzazione nel settore del turismo sostenibile.

# CONCLUSIONI

Dall'analisi dell'indagine condotta sull'uso degli strumenti digitali nel turismo sostenibile, è evidente che gli intervistati in Italia, Svezia e Croazia hanno espresso un forte interesse a saperne di più su aree specifiche, in particolare l'uso dei dati, l'intelligenza artificiale, l'automazione e l'uso della realtà virtuale. Questi risultati forniscono indicazioni preziose sulle esigenze e le priorità di formazione dei professionisti dell'industria del turismo sostenibile.

L'interesse degli intervistati a saperne di più sull'uso dei dati riflette il riconoscimento della loro importanza per la definizione di pratiche turistiche sostenibili. La comprensione della raccolta, dell'analisi e dell'utilizzo dei dati può consentire alle organizzazioni di prendere decisioni informate, ottimizzare la gestione delle risorse e ridurre l'impatto ambientale. Acquisendo una comprensione più approfondita delle strategie basate sui dati, le organizzazioni possono aumentare le loro prestazioni di sostenibilità e migliorare l'esperienza complessiva dei visitatori.

Inoltre, l'interesse per l'intelligenza artificiale e l'automazione evidenzia il potenziale della tecnologia nel rivoluzionare le pratiche del turismo sostenibile. Gli intervistati riconoscono i vantaggi degli algoritmi di intelligenza artificiale e dei sistemi automatizzati nell'elaborazione di grandi volumi di dati, nella possibilità di prendere decisioni in tempo reale e nel miglioramento dell'efficienza operativa. Esplorando le possibilità offerte dall'IA e dall'automazione, le organizzazioni possono snellire i processi, ridurre i costi e migliorare i loro sforzi di sostenibilità.



Anche l'uso della realtà virtuale ha catturato l'attenzione degli intervistati, indicando un forte interesse per le esperienze immersive e le simulazioni virtuali nel turismo sostenibile. La tecnologia della realtà virtuale offre l'opportunità di coinvolgere i viaggiatori, sensibilizzarli sui temi della sostenibilità e fornire tour virtuali di destinazioni e attrazioni. Sfruttando la realtà virtuale, le organizzazioni possono promuovere comportamenti sostenibili, favorire l'empatia e mostrare il patrimonio culturale e naturale unico delle loro destinazioni.

Sulla base dei risultati dell'indagine, è chiaro che il pacchetto formativo sviluppato nell'ambito del Risultato 2 del progetto - Pacchetto formativo per la promozione delle competenze digitali nel turismo sostenibile - dovrebbe concentrarsi su queste specifiche aree di interesse. Il programma di formazione può fornire moduli completi che approfondiscono l'uso dei dati, dell'intelligenza artificiale, dell'automazione e l'uso della realtà virtuale nel contesto del turismo sostenibile. Questi moduli possono riguardare argomenti come la raccolta e l'analisi dei dati, gli algoritmi e le applicazioni dell'intelligenza artificiale, la creazione di contenuti in realtà virtuale e le tecniche di narrazione immersiva.

Rispondendo alle esigenze formative evidenziate dall'indagine, il pacchetto formativo del progetto doterà i professionisti del settore del turismo sostenibile delle necessarie competenze e conoscenze digitali. Ciò consentirà loro di sfruttare efficacemente gli strumenti digitali, di migliorare le pratiche di sostenibilità e di abbracciare l'innovazione nelle rispettive organizzazioni. In definitiva, ciò contribuirà allo sviluppo di un settore turistico più resiliente e sostenibile in Italia, Svezia e Croazia.





## ALLEGATO

L'allegato di questo rapporto è un'aggiunta preziosa che comprende una raccolta di buone pratiche di turismo sostenibile. Queste pratiche sono state raccolte e curate dai partner del progetto, fornendo un patrimonio di conoscenze ed ispirazione per i professionisti del settore.

Lo scopo di questa raccolta di best practice è quello di mostrare iniziative di successo e approcci innovativi che sono stati implementati da organizzazioni e destinazioni in diversi settori dell'industria del turismo sostenibile. Le pratiche comprendono un'ampia gamma di argomenti.

L'allegato è una risorsa preziosa per gli stakeholder dell'industria del turismo sostenibile. Offre esempi concreti di come le organizzazioni e le destinazioni abbiano integrato con successo i principi della sostenibilità nelle loro attività e di come queste pratiche abbiano prodotto impatti ambientali, sociali ed economici positivi.

Inoltre, le migliori pratiche presentate nell'allegato non sono solo rilevanti per i Paesi partner del progetto, ma anche applicabili a un pubblico globale più ampio; mostrano il potenziale del turismo sostenibile come forza di trasformazione in varie regioni geografiche ed evidenziano l'importanza della collaborazione e dell'innovazione nel guidare un cambiamento positivo.



### **Apprendimento attraverso i dispositivi:**

- Historic Scotland, Scozia: l'agenzia ha sviluppato un'applicazione mobile che fornisce informazioni sui siti storici di tutta la Scozia, comprese mappe, informazioni per i visitatori e fatti storici. In questo modo si riduce la necessità di opuscoli e cartelli fisici, contribuendo a un approccio turistico più sostenibile. App di Historic Scotland

### **Realtà aumentata**

- La web-app DETECT Aarhus è un'esperienza di localizzazione su schermo che comprende tre tour tematici, a piedi, per scoprire Aarhus. Attraverso trailer, interviste con gli autori e filmati "dietro le quinte", l'applicazione porta i visitatori dietro le quinte di film e serie televisive popolari. L'applicazione DETECT è mediata dal telefono cellulare in loco. I visitatori possono scaricare l'app con WIFI o utilizzarla con dati mobili. Questa funzione è stata implementata per soddisfare anche le necessità degli ospiti provenienti da paesi extra UE, che non possono usufruire del roaming gratuito. <https://www.visitaarhus.com/detect-aarhus>
- Smart App per informazioni sul Parco Storico Unesco di Pafos: Il Parco Archeologico di Kato Pafos è uno dei più importanti siti archeologici di Cipro ed è stato inserito nella Lista del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO dal 1980. Per garantire a residenti e visitatori un'esperienza completa e digitale durante la visita, è stata creata un'applicazione smart. L'app consente agli utenti di accedere a contenuti e informazioni utili sui vari monumenti del parco, ad un'audioguida in diverse lingue, a molteplici video e a tour da esplorare, nonché ad una ricca galleria fotografica da portare con sé. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.unesco.pafos&hl=en&gl=US>

- "Tourist Lublin" App e AR, Lublino. La città di Lublino ha lanciato una nuovissima applicazione mobile arricchita da un modulo AR chiamata "Tourist Lublin". Grazie alla realtà aumentata e alle fonti storiche, la città di Lublino è riuscita a far rivivere luoghi inesistenti come la chiesa parrocchiale di San Michele Arcangelo e la torre dell'acqua. Utilizzando la AR (realtà aumentata), una tecnologia che genera un'immagine virtuale tridimensionale, l'app è in grado di mostrare una mappa virtuale che guida gli utenti nei luoghi in cui si trovavano gli edifici citati. In quei luoghi particolari, sono presenti cartelli con uno speciale tracker (simbolo geometrico) che gli utenti devono scansionare per vedere l'immagine virtuale. In questo modo, sui quadrati vuoti appare un edificio ricreato virtualmente. Entrambi gli oggetti possono essere osservati in scala o a grandezza reale e ruotati attorno al loro asse. Sia gli abitanti che i visitatori possono utilizzare questa applicazione e vedere la città da una nuova prospettiva. <https://lublin.eu/en/what-to-see-do/tourist-culture-information/mobile-application-visitlublin/>

### **Open Data:**

- Fietsland, Paesi Bassi. Questa iniziativa di cicloturismo utilizza open data per creare una rete di percorsi ciclabili. Raccoglie dati su strade, luoghi di interesse e servizi adatti alle biciclette e li condivide apertamente. In questo modo, non solo si incoraggia il turismo sostenibile, ma si consente anche il miglioramento continuo e l'espansione della rete grazie ai contributi degli utenti. Fietsland
- Zagreb Smart City Hub, Zagabria. La Città di Zagabria è sempre stata al passo con i tempi e con le tecnologie, che ha utilizzato per fornire un accesso semplice, chiaro e trasparente alle informazioni sulle sue attività. La piattaforma "Zagreb Smart City Hub" è stata creata per aiutare i cittadini a trovare informazioni rilevanti sui progetti "smart" e a comunicare le decisioni chiave, oltre a coinvolgerli nel processo decisionale strategico. L'obiettivo finale è offrire ai cittadini, alle aziende e alle istituzioni maggiore trasparenza ed efficienza. Il pubblico può accedere alla piattaforma dal sito ufficiale della Città di Zagabria.

### **Materiali smart e nanotecnologie:**

- Porto reale di Stoccolma, Svezia. Questo progetto di sviluppo urbano utilizza materiali intelligenti per la sua costruzione, tra cui celle nano-solari per la produzione di energia e cemento intelligente per la durata e la sostenibilità. Anche se non si tratta di un progetto strettamente turistico, una volta completato sarà una destinazione sostenibile anche per i turisti. Porto reale di Stoccolma.

**PROGETTO  
UPREST** 



 **WWW.UPREST.EU**  
**@UPREST.PROJECT**



**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. [Progetto numero 2021-1-SE01-KA220-VET-000028065]



Vänersborgs kommun



SERN



COMUNE DI CERVIA



KVARNER REGION TOURIST BOARD  
**KVARNER**  
Diversity is beautiful



HÖGSKOLAN VÄST



Comune di Ravenna



Trollhättans Stad



DELTA  
2000

**visiT**  
TROLLHÄTTAN  
VÄNERSBORG