

# UPREST

**UP- & REskilling Sustainable  
Tourism in a new digital era**

**Pacchetto formativo  
per la promozione delle  
competenze digitali nel  
turismo sostenibile**

**MANUALE PER LA  
FORMAZIONE DEI  
FORMATORI**





**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]

# TAVOLA DEI CONTENUTI

## Introduzione 4

A chi è rivolto questo manuale?	4
Chi ha realizzato questo manuale?	4
Come utilizzare il manuale	4
Pianificare la formazione	5
Modulo 1 - Fondamenti di turismo sostenibile	5
Modulo 2 - Innovazioni digitali nel turismo	6
Modulo 3 - Implementare il turismo sostenibile guidato dalla tecnologia	7

## *Modulo 1* **Fondamenti di turismo sostenibile** 9

Piano della lezione	9
Introduzione	9
Parte 1 - Introduzione al turismo sostenibile	10
Parte 2 - Impatto globale e locale	10
Parte 3 - Ruolo delle politiche e dei regolamenti	15
Conclusioni e domande & risposte	16

## *Modulo 2* **Innovazioni digitali nel turismo** 17

Piano della lezione	17
Introduzione	17
Parte 1 - Introduzione alle tecnologie digitali	18
Parte 2 - Realtà Aumentata e Virtuale nel turismo sostenibile	22
Parte 3 - Intelligenza Artificiale nel turismo sostenibile	24

## *Modulo 3* **Implementare il turismo sostenibile guidato dalla tecnologia** 25

Piano della lezione	25
Introduzione	25
Parte 1 - Pianificazione strategica per un'adozione digitale sostenibile	26
Parte 2 - Inclusività digitale nel turismo	30
Parte 3 - Monitoraggio e valutazione	31
Parte 4 - Sviluppare un piano di azione	33
Domande & risposta e conclusioni	34





# Progetto **UPREST**

# **MANUALE DEL TUTOR**

## **Introduzione**

### **A chi è rivolto questo manuale?**

Chi ha tra le mani questo manuale, o sta guardando il manuale sul nostro sito web, è presumibilmente una persona che si occupa di formazione professionale di professionisti del settore turistico. Volete usare questo manuale per insegnare ai professionisti l'importanza della sostenibilità nel turismo e come implementare pratiche eco-compatibili per i turisti. Questo manuale fornisce istruzioni su come formare il personale di agenzie di viaggio, hotel, agenzie turistiche, parchi naturali, centri culturali, musei, ecc.

Oggi è importante aggiornare e riqualificare i dipendenti nelle tecnologie digitali per raggiungere gli obiettivi del turismo sostenibile definiti dall'Unione Europea. Questo manuale supporta direttamente le autorità locali e coloro che formano i professionisti e i dipendenti pubblici del settore turistico. Il manuale dovrebbe essere d'aiuto nella comprensione dei benefici del turismo sostenibile e nella promozione delle competenze digitali nel turismo sostenibile.

### **Chi ha realizzato questo manuale?**

Questo manuale è stato pensato e realizzato dai partner del Progetto UPREST, con l'assistenza di docenti della University West, in Svezia. L'obiettivo generale di UPREST è quello di aumentare le competenze digitali degli attori nel campo del turismo sostenibile, promuovendo al contempo nuovi percorsi di apprendimento per contribuire alla ripresa del settore.

### **Come utilizzare il manuale?**

Il manuale è composto da tre moduli (che possono essere studiati separatamente) con diversi focus di conoscenza.

Modulo 1 - Fondamenti del turismo sostenibile

Modulo 2 - Innovazioni digitali nel turismo

Modulo 3 - Implementare il turismo sostenibile guidato dalla tecnologia

Ogni modulo contiene materiale da utilizzare per costruire una lezione in un contesto di formazione. Questo materiale può essere un manoscritto, una presentazione in PowerPoint o un link a lezioni registrate da accademici dell'area tematica. Questo manuale presenta la struttura generale dei moduli, ma non contiene manoscritti o presentazioni di argomenti in quanto tali. Il formatore professionale può accedere ai materiali (manoscritti, presentazioni e video) attraverso i link presenti nel manuale. Il manuale contiene piuttosto una breve introduzione ai moduli e istruzioni su come presentarli e dove trovare il materiale collegato a ciascun modulo.

## Pianificare la formazione

Idealmente, il manuale dovrebbe essere utilizzato da un formatore professionale che insegnerà ai partecipanti nelle aree tematiche del turismo sostenibile e dell'innovazione digitale nel turismo sostenibile. Il formatore dovrebbe studiare attentamente tutto il materiale in anticipo e pianificare il contenuto e la presentazione in base al proprio contesto e al numero di partecipanti. È opportuno ricordare al formatore di riflettere sulle domande di apprendimento, per chi, quando, dove (luogo), perché e come si può facilitare l'apprendimento per gli altri. I partecipanti ascolteranno le lezioni del formatore e condurranno discussioni e riflessioni di gruppo, organizzate dal formatore, per incoraggiare l'apprendimento profondo e il pensiero critico.

Il manuale può essere utilizzato anche da singoli individui in luoghi remoti, senza interazione con altri partecipanti. Tuttavia, questo potrebbe non incoraggiare l'apprendimento come quando i partecipanti imparano insieme

### Luogo

Scegliete una sede spaziosa che possa ospitare comodamente tutti i partecipanti. Assicuratevi che la sede disponga di posti a sedere adeguati per gruppi di 6-8 partecipanti e di uno spazio sufficiente per le discussioni e le riflessioni di gruppo.

### Attrezzature e strumenti digitali

Garantite l'accesso alle attrezzature audiovisive necessarie, come proiettori, schermi e altoparlanti, per le presentazioni e i materiali multimediali.

Preparare strumenti e materiali aggiuntivi, come lavagna a fogli mobili, pennarelli e dispense delle diapositive, per facilitare l'apprendimento interattivo.

### Workshop e quiz

Dedicare tempo sufficiente al lavoro di gruppo interattivo, alle discussioni di gruppo e all'applicazione pratica dei concetti appresi, basandovi, ad esempio, sul quiz che trovate alla fine di questo manuale.

Non perdetevi in spiegazioni teoriche, ma concentratevi sulle attività pratiche e sulle applicazioni delle tecnologie digitali nel settore turistico.

## Modulo 1

### Fondamenti di turismo sostenibile

Il turismo sostenibile si basa su una serie di principi chiave concepiti per garantire che lo sviluppo turistico sia un'esperienza positiva per la popolazione locale, le aziende turistiche e i turisti stessi. Questi principi aiutano a ridurre al minimo gli impatti sociali, economici e ambientali negativi, migliorando al contempo l'integrità culturale e la conservazione ecologica delle destinazioni.

L'**obiettivo** di questo modulo è introdurre il concetto di turismo sostenibile, la sua importanza e l'impatto sulle comunità locali e sull'ambiente.

La **durata** di questo modulo è di circa 3 ore ed è suddiviso in tre sessioni:

### **Parte 1: Introduzione al turismo sostenibile**

- Definizione e principi del turismo sostenibile.

La triple bottom line della sostenibilità nel turismo: Redditività economica, equità sociale, tutela dell'ambiente.

### **Parte 2: Turismo sostenibile: Impatto globale e locale**

- Casi studio di iniziative turistiche sostenibili di successo.
- Impatti negativi del turismo e come la sostenibilità può mitigare questi effetti.

### **Parte 3: Ruolo delle politiche e delle normative**

- Panoramica delle politiche internazionali e nazionali che promuovono il turismo sostenibile.
- Il ruolo delle certificazioni e degli standard nelle pratiche di turismo sostenibile.

### **Istruzioni su come utilizzare il materiale**

Il materiale collegato a questo modulo consiste in un manoscritto di lezione che contiene il contenuto di tutte e tre le sessioni. È disponibile anche una presentazione in PowerPoint che può supportare il formatore durante la lezione. Il manoscritto e le presentazioni devono essere utilizzati in parallelo. Coinvolgete i partecipanti presentando attività di gruppo o domande da discutere in piccoli gruppi. Tali domande e proposte di attività di gruppo si trovano nel manoscritto della lezione.

## *Modulo 2*

### **Innovazioni digitali nel turismo**

L'**obiettivo** di questo modulo è esplorare come le tecnologie digitali come VR, AR e AI stiano trasformando l'industria del turismo e migliorando le pratiche sostenibili.

La **durata** di questo modulo è di circa 3 ore ed è organizzato in 4 sessioni:

#### **Parte 1: Introduzione alle tecnologie digitali nel turismo**

- Panoramica di Realtà Virtuale (VR), Realtà Aumentata (AR) e Intelligenza Artificiale (AI) e delle loro applicazioni nel turismo.
- Vantaggi delle tecnologie digitali nella creazione di esperienze turistiche immersive e sostenibili.

#### **Parte 2: Realtà virtuale e aumentata nel turismo sostenibile**

- Casi di studio su applicazioni VR e AR per tour virtuali, educazione alla conservazione e tutela del patrimonio.
- Sessione pratica: I partecipanti sperimentano un'applicazione VR/AR.

#### **Parte 3: Intelligenza artificiale per la gestione sostenibile**

- Utilizzo dell' AI per il servizio clienti, le esperienze personalizzate e l'efficienza operativa.
- Il ruolo dell'AI nell'analisi dei dati per un processo decisionale sostenibile e la riduzione dell'impronta di carbonio (carbon footprint).

#### **Parte 4: Attività di gruppo e discussione**

- Qui è possibile accedere al manoscritto delle lezioni, con collegamenti alle presentazioni in PowerPoint e alle lezioni registrate integrate su Tecnologie immersive, Reality Capture e VR e Visualizzazione e VR.

## Istruzioni su come utilizzare il materiale

Il materiale collegato a questo modulo consiste in un manoscritto di lezioni. In questo manoscritto si trovano i link alle lezioni registrate dalla University West, Svezia, e le presentazioni in PowerPoint che supportano le lezioni orali presentate dal formatore e le lezioni registrate. Il manoscritto deve essere utilizzato in parallelo con le presentazioni PowerPoint e i video con le lezioni registrate. Coinvolgete i partecipanti presentando attività di gruppo o domande da discutere in piccoli gruppi. Tali domande e proposte di attività di gruppo si trovano nel manoscritto della lezione.

## Modulo 3

### Implementare il turismo sostenibile guidato dalla tecnologia

**L'obiettivo** di questo modulo è fornire ai partecipanti gli strumenti e le strategie per implementare innovazioni sostenibili e digitali nelle loro pratiche turistiche.

La **durata** di questo modulo è di circa 3 ore ed è organizzato in 4 sessioni:

#### **Parte 1: Pianificazione strategica per un'adozione digitale sostenibile**

- Framework per l'integrazione di VR, AR e AI nei modelli di business del turismo.
- Valutare la preparazione organizzativa per la trasformazione digitale.

#### **Parte 2: Sostenibilità ed etica tecnologica**

Garantire l'inclusività (e l'accessibilità) digitale nelle esperienze turistiche.

#### **Parte 3: Monitoring and Evaluation**

- Definizione di obiettivi misurabili per la sostenibilità e l'implementazione tecnologica.

#### **Parte 4: Workshop: Sviluppare un piano d'azione**

- I partecipanti lavorano in gruppo per sviluppare un piano d'azione per integrare le pratiche sostenibili e le tecnologie digitali nei loro ambienti.

## Istruzioni su come utilizzare il materiale

Il materiale collegato a questo modulo consiste in manoscritti di lezioni, lezioni registrate dall'Università West, Svezia, e presentazioni in PowerPoint che supportano le lezioni orali presentate dal formatore e le lezioni registrate. I manoscritti e le presentazioni devono essere utilizzati in parallelo. Coinvolgete i partecipanti presentando attività di gruppo o domande da discutere in piccoli gruppi. Tali domande e proposte di attività di gruppo si trovano nel manoscritto della lezione.



---

*Modulo 1*

**Fondamenti di  
turismo sostenibile**

*Modulo 2*

**Innovazioni digitali  
nel turismo**

*Modulo 3*

**Implementare il  
turismo sostenibile  
guidato dalla  
tecnologia**





# Modulo 1

## Fondamenti di turismo sostenibile



<b>Durata</b>	3 ore
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Questo è un manoscritto da utilizzare per introdurre il tema del turismo sostenibile. Il manoscritto deve essere utilizzato insieme alle diapositive di PowerPoint. Si consiglia di provare la presentazione una o due volte per familiarizzare con il testo, l'argomento, le attività di gruppo integrate e le slide di accompagnamento.

### Piano della lezione

## Introduzione



**Benvenuti alla lezione sul Turismo sostenibile nella nuova era digitale!**

<b>Durata</b>	15 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Mostrare una slide di PowerPoint con l'illustrazione degli obiettivi e dei contenuti del corso.  <a href="#">CLICK HERE</a> 

L'obiettivo della prima lezione è introdurre il concetto di turismo sostenibile, la sua importanza e l'impatto sulle comunità locali e sull'ambiente.

I contenuti chiave affrontati dalla prima lezione sono:

### 1. Introduzione al turismo sostenibile

- Definizione e principi del turismo sostenibile.
- La triple bottom line della sostenibilità nel turismo: Redditività economica, equità sociale, tutela dell'ambiente.

### 2. Turismo sostenibile: Impatto globale e locale



- Casi di studio di iniziative turistiche sostenibili di successo.
- Impatti negativi del turismo e come la sostenibilità può mitigare questi effetti.

### 3. Ruolo delle politiche e delle normative

- Panoramica delle politiche internazionali e nazionali che promuovono il turismo sostenibile.
- Il ruolo delle certificazioni e degli standard nelle pratiche di turismo sostenibile.

## PARTE 1

# Introduzione al turismo sostenibile

<b>Durata</b>	45 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Mostrare una slide di PowerPoint che illustra i principi chiave del turismo sostenibile.  <a href="#">CLICK HERE</a> 

**Definizione:** Il turismo sostenibile può essere definito come un turismo che tiene pienamente conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali attuali e futuri, rispondendo alle esigenze dei visitatori, dell'industria, dell'ambiente e delle comunità ospitanti.

### Attività di discussione

<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Coinvolgete i partecipanti presentando le seguenti domande: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Perché la sostenibilità è importante nel turismo?"</li><li>• "Puoi condividere esempi di pratiche sostenibili che hai incontrato nei tuoi viaggi o nel tuo lavoro?"</li></ul>
	Dividete i partecipanti in piccoli gruppi o a due a due. Lasciate che discutano le due domande per 20 minuti e chiedete loro di prendere appunti facendo un elenco delle pratiche sostenibili che hanno visto o che vorrebbero implementare nelle loro realtà.
	Al termine della discussione di gruppo, i partecipanti hanno a disposizione altri 10 minuti per presentare le loro discussioni e i loro appunti.

## PARTE 2

# Impatto globale e locale

<b>Durata</b>	60 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	In questa parte della lezione ci si concentrerà su come il turismo possa avere un impatto positivo e negativo sulle destinazioni. Se da un lato può offrire opportunità economiche, dall'altro può portare al degrado ambientale, alla perdita di cultura e allo dislocazione/sradicamento sociale se non viene gestito in modo sostenibile.

**Analisi del caso di studio:** Esempi di progetti di turismo sostenibile di successo.

### Caso studio 1

## Italia: Il progetto ecosostenibile delle Cinque Terre



<b>Luogo</b>	<p>Cinque Terre, Liguria Region, Italy</p>
<b>Panoramica</b>	<p>Le Cinque Terre, Patrimonio dell'Umanità dell'UNESCO, sono famose per i loro villaggi pittoreschi, la costa frastagliata e i paesaggi terrazzati lungo la Riviera italiana. Tuttavia, la bellezza e l'unicità dell'area hanno portato a un afflusso di turisti, ponendo sfide significative al suo delicato ecosistema e al benessere delle comunità locali. Per affrontare queste sfide, l'Ente Parco Nazionale delle Cinque Terre ha avviato un progetto ecosostenibile volto a promuovere pratiche turistiche sostenibili che tutelino l'ambiente e migliorino l'esperienza dei visitatori.</p>
<b>Descrizione dettagliata</b>	<p>Il progetto comprende un approccio globale al turismo sostenibile, che include la gestione dei flussi turistici, la promozione di trasporti ecologici e il sostegno all'agricoltura locale e ai prodotti artigianali. Una delle iniziative chiave è la Cinque Terre Card, che consente l'accesso ai sentieri, ai trasporti pubblici e ai siti culturali, incoraggiando i visitatori a ridurre l'impronta di carbonio utilizzando treni e autobus anziché le automobili.</p> <p>Inoltre, il progetto sostiene i vigneti locali che praticano la coltivazione a terrazza, un metodo agricolo tradizionale che previene l'erosione del suolo e preserva il paesaggio. La promozione dei prodotti locali e dell'artigianato è un'altra caratteristica principale, che incoraggia i visitatori a sostenere l'economia locale acquistando prodotti autentici.</p>
<b>Aspetti chiave</b>	<p><b>Gestione dei flussi turistici:</b> Implementazione di strategie per controllare e distribuire il traffico turistico durante l'anno, per evitare un eccesso di turismo (overtourism) durante le stagioni di punta.</p> <p><b>Trasporto ecologico:</b> Promuovere l'uso del trasporto pubblico con la Cinque Terre Card, riducendo la dipendenza dai veicoli personali e mitigando l'impatto ambientale.</p> <p><b>Salvaguardia delle pratiche tradizionali:</b> Sostenere la coltivazione a terrazza, fondamentale per prevenire l'erosione del suolo e mantenere il paesaggio caratteristico della zona. Ciò include la promozione della coltivazione di vitigni autoctoni e di tecniche di vinificazione tradizionali.</p> <p><b>Prodotti locali sostenibili:</b> Incoraggiare il consumo e l'acquisto di prodotti locali, tra cui vino, olio d'oliva e artigianato, contribuendo alla sostenibilità delle imprese locali e riducendo l'impronta di carbonio associata ai prodotti importati.</p> <p><b>Educazione e sensibilizzazione:</b> Educare i turisti sulla fragilità dell'ecosistema delle Cinque Terre attraverso visite guidate, materiale informativo e segnaletica lungo i sentieri. Questa iniziativa mira a promuovere un senso di responsabilità e a incoraggiare i visitatori ad aderire a pratiche sostenibili durante il loro soggiorno.</p>

## Caso Studio 2

### L' Icehotel, Svezia



<b>Luogo</b>	Jukkasjärvi, Nord Svezia
<b>Panoramica</b>	L'icehotel di Jukkasjärvi è un esempio pionieristico di turismo sostenibile e design innovativo, a circa 200 km a nord del Circolo Polare Artico. Fondato nel 1989, è il primo hotel al mondo fatto interamente di ghiaccio e neve, ricostruito ogni anno dalle acque ghiacciate del vicino fiume Torne. Questa costruzione effimera offre agli ospiti l'esperienza unica di dormire in camere mantenute a temperature sotto lo zero, circondate da sculture e architetture di ghiaccio mozzafiato.
<b>Descrizione dettagliata</b>	<p>Ogni inverno, artisti di tutto il mondo si riuniscono a Jukkasjärvi per progettare e costruire l'icehotel. L'hotel utilizza circa 2.500 tonnellate di ghiaccio e 30.000 metri cubi di ghiaccio (una miscela di neve e ghiaccio che rafforza la struttura) provenienti dal fiume Torne. Il design dell'hotel cambia ogni anno, rendendo ogni edizione un progetto artistico unico che mette in mostra design e tecniche innovative nella costruzione del ghiaccio.</p> <p>L'hotel comprende camere per gli ospiti, un bar, una cappella e gallerie d'arte, tutte realizzate in ghiaccio. I mobili e persino i letti sono realizzati in ghiaccio, con pelli di renna calde e sacchi a pelo appositamente progettati per garantire il comfort degli ospiti. L'icehotel offre anche sistemazioni riscaldate e una serie di esperienze artiche, come tour dell'aurora boreale, escursioni in slitta trainata da cani e laboratori di scultura del ghiaccio, per completare l'esperienza del soggiorno nel ghiaccio.</p>
<b>Aspetti chiave</b>	<p><b>Impatto ambientale:</b> L'icehotel sfrutta il ciclo naturale del fiume Torne: tutto il ghiaccio utilizzato per la costruzione ritorna al fiume ogni primavera, garantendo un impatto ambientale minimo. Questo ciclo di creazione e scioglimento incarna i principi dell'uso sostenibile delle risorse naturali.</p> <p><b>Efficienza energetica:</b> Nonostante la sua costruzione ghiacciata, l'icehotel adotta diverse misure per ridurre al minimo il consumo energetico. L'hotel utilizza energia rinnovabile proveniente dall'energia idroelettrica per tutto il suo fabbisogno elettrico, riducendo in modo significativo l'impronta di carbonio.</p> <p><b>Promozione della cultura e dell'economia locale:</b> L'icehotel svolge un ruolo fondamentale nella promozione della cultura e delle tradizioni sami locali, offrendo agli ospiti un'esperienza autentica dello stile di vita artico. Contribuisce inoltre in modo significativo all'economia locale, attirando turisti nella regione durante i mesi invernali, creando posti di lavoro e sostenendo le imprese locali.</p> <p><b>Innovazione e istruzione:</b> L'hotel è un esempio vivente di design innovativo e di pratiche turistiche sostenibili. Educa i visitatori a una vita sostenibile in condizioni estreme e all'importanza della conservazione dell'ambiente. La ricostruzione annuale offre continue opportunità di esplorare e implementare tecniche e materiali di costruzione sostenibili.</p>

L'icehotel offre un'esperienza di soggiorno unica e rappresenta un esempio delle possibilità del turismo sostenibile e dell'uso creativo delle risorse naturali. Il suo impegno per la sostenibilità ambientale, unito al sostegno alla cultura e all'economia locale, lo rende un modello di pratiche turistiche innovative ed eco-compatibili.

### Attività di gruppo

<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Coinvolgete i partecipanti chiedendo loro di analizzare l'impatto del turismo in una determinata destinazione e di proporre soluzioni sostenibili. Circa 20 minuti. Dividete i partecipanti in piccoli gruppi o a due a due.
	Al termine dell'attività di gruppo, i partecipanti hanno a disposizione altri 10 minuti per presentare i loro esempi e le loro idee di soluzione all'intero gruppo.

### Caso Studio 3

#### Sfide e soluzioni del turismo sostenibile a Santorini



<b>Luogo</b>	Santorini, Grecia
<b>Panoramica</b>	Santorini, ufficialmente conosciuta come Thira, è un'isola del Mar Egeo meridionale, a circa 200 km (120 miglia) a sud-est della Grecia continentale. È l'isola più grande di un piccolo arcipelago circolare che porta lo stesso nome ed è il residuo di una caldera vulcanica. Santorini è famosa per i suoi panorami mozzafiato, i tramonti suggestivi, gli edifici bianchi con cupole blu e il suo ricco patrimonio storico e culturale, che comprende antiche rovine e villaggi tradizionali.
<b>Sfide</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impatto ambientale:</b> La bellezza naturale che attrae i turisti a Santorini risente anche della loro presenza. Tra le preoccupazioni ambientali vi sono i problemi di gestione dei rifiuti, con l'immondizia che incide sui paesaggi incontaminati e l'inquinamento marino che si ripercuote sul mare circostante.</li> <li>• <b>Sovraffollamento:</b> Santorini ha affrontato problemi significativi di sovraffollamento, soprattutto durante l'alta stagione turistica (da giugno a settembre). Le strette strade di Oia e Fira sono spesso affollate di turisti, il che influisce sulla qualità della vita dei residenti e sull'esperienza dei visitatori. L'isola è stata sul punto di superare la sua capacità, con le navi da crociera che a volte portano migliaia di visitatori al giorno.</li> <li>• <b>Scarsità d'acqua:</b> Le limitate risorse di acqua dolce dell'isola sono messe a dura prova dalle richieste dell'agricoltura, dei residenti locali e dell'industria del turismo. Molte aree si affidano all'acqua desalinizzata, la cui produzione richiede molta energia.</li> </ul>



### Soluzioni sostenibili

- **Infrastrutture e pressione sulla comunità locale:** Le infrastrutture locali, dalle strade ai sistemi fognari, subiscono la pressione dell'elevato numero di turisti. Inoltre, l'afflusso di visitatori incide sulla disponibilità di alloggi a prezzi accessibili per gli abitanti del luogo, poiché le proprietà vengono sempre più spesso convertite in case vacanza.

1. **Limitazione del numero di visitatori e pianificazione sostenibile:** L'introduzione di un tetto massimo per il numero di visitatori, soprattutto per le navi da crociera, potrebbe aiutare a gestire il flusso di turisti a livelli sostenibili. Sono essenziali una pianificazione strategica e investimenti in infrastrutture che supportino il turismo sostenibile.
2. **Promuovere le visite fuori stagione:** Incoraggiare le visite dei turisti durante le stagioni non di punta può contribuire a distribuire i benefici economici del turismo, alleggerendo al contempo la pressione sulle risorse e sulle infrastrutture.
3. **Misure di conservazione dell'acqua:** L'introduzione e la promozione di misure di conservazione dell'acqua, come la raccolta dell'acqua piovana, l'irrigazione efficiente per l'agricoltura e gli impianti a risparmio idrico negli hotel e nelle strutture ricettive, possono affrontare il problema della scarsità d'acqua.
4. **Gestione dei rifiuti e programmi di riciclaggio:** Il miglioramento dei sistemi di gestione dei rifiuti e la promozione del riciclaggio e del compostaggio possono mitigare l'impatto dell'inquinamento. Anche incoraggiare i turisti e le imprese a ridurre l'uso della plastica è fondamentale.
5. **Trasporti ecologici:** Sviluppare e promuovere l'uso di opzioni di trasporto ecologiche, come autobus elettrici, biciclette a noleggio e scooter elettrici, può ridurre la congestione e l'impronta di carbonio.
6. **Sostenere l'economia locale:** Incoraggiare i turisti ad acquistare prodotti locali e a collaborare con le imprese locali può contribuire a garantire che i benefici del turismo siano distribuiti in modo più equo tra i residenti dell'isola.
7. **Conservazione del patrimonio culturale:** Investire nella conservazione dei siti culturali e storici di Santorini e promuovere un turismo rispettoso che educi i visitatori al patrimonio locale può migliorare la sostenibilità del turismo.

### Group Activity

<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Guardate il <a href="#">video</a> sulle implicazioni da considerare quando si affronta il turismo come motore dello sviluppo locale.
	Considerando le sfide che Santorini deve affrontare a causa della sua popolarità come destinazione turistica, come si possono attuare pratiche di turismo sostenibile per garantire la sostenibilità ambientale, economica e sociale dell'isola? Discutete le azioni e le politiche specifiche che potrebbero essere adottate dalle autorità locali, dalle imprese e dai turisti stessi per affrontare problemi come il sovraffollamento, il degrado ambientale, la scarsità d'acqua e la pressione sulle infrastrutture e sulle comunità locali.



	I partecipanti sono incoraggiati ad analizzare la situazione di Santorini e a proporre una strategia globale che bilanci le esigenze dell'industria turistica con quelle dell'ambiente e della comunità locale, basandosi sulle soluzioni sostenibili proposte.
--	---

### Attività di discussione



<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Coinvolgete i partecipanti presentando la seguente domanda <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Quali sono le sfide che le destinazioni devono affrontare per bilanciare il turismo con la sostenibilità e come possono essere affrontate attraverso una strategia globale?".</li> </ul>
	<p>Divide the participants in small groups, or two by two. Let them discuss the question for 20 minutes.</p> <p>Dividete i partecipanti in piccoli gruppi o a due a due. Lasciate che discutano la domanda per 20 minuti.</p> <p>Al termine della discussione di gruppo, concedete altri 10 minuti ai partecipanti per condividere alcuni dei punti principali della discussione.</p>
<b>Durata</b>	15 minuti



## Pausa

### PARTE 3

## Ruolo delle politiche e dei regolamenti

<b>Durata</b>	60 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	In questa parte della lezione ci si concentra su come i governi e le organizzazioni internazionali svolgano un ruolo cruciale nella promozione del turismo sostenibile attraverso politiche, regolamenti e marchi. Queste possono spaziare dalle leggi sulla protezione ambientale agli incentivi per le imprese che adottano pratiche sostenibili.
	<p>Mostrare una slide di PowerPoint con una panoramica delle principali politiche e certificazioni del turismo sostenibile.</p> <p> <a href="#">CLICK HERE</a> </p>

## Attività di gruppo

<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Coinvolgete i partecipanti presentando la seguente domanda <ul style="list-style-type: none"><li>• "In che modo le politiche e le certificazioni influenzano le pratiche turistiche? Riuscite a pensare a come questo si applica al vostro contesto?".</li></ul>
	Chiedete ai partecipanti di identificare una politica o una certificazione rilevante per il loro lavoro e di discuterne l'impatto. Dividete i partecipanti in piccoli gruppi o a due a due. Lasciate che discutano la questione per 15-20 minuti.
	Facoltativo: Al termine della discussione di gruppo, concedete altri 10 minuti ai partecipanti per condividere alcuni dei punti principali della discussione.



## Conclusione e domande e risposte

<b>Durata</b>	15 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Il formatore conclude la lezione facendo un breve riepilogo delle basi del turismo sostenibile, dei suoi impatti e dell'importanza di politiche e regolamenti di supporto.
	<b>Sessione di domande e risposte</b> Rispondere alle domande dei partecipanti e incoraggiare la condivisione delle idee.



# Modulo 2

## Innovazioni digitali nel turismo

<b>Durata</b>	3 ore
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	<p>Questa è la seconda lezione. Utilizzate il manoscritto per introdurre il tema delle innovazioni digitali nel turismo. Utilizzate il manoscritto insieme alle slide di PowerPoint che trovate qui.  <a href="#">CLICK HERE</a> </p> <p>Si consiglia di provare la presentazione una o due volte per familiarizzare con il testo, l'argomento, le attività di gruppo integrate e le slide di accompagnamento.</p>



### Piano della lezione

#### Introduzione



#### Buon giorno/pomeriggio a tutti!

Oggi intraprenderemo un viaggio emozionante nel mondo delle innovazioni digitali nel turismo. Esploreremo come la Realtà Virtuale, la Realtà Aumentata e l'Intelligenza Artificiale non solo stanno rimodellando il modo in cui viviamo i viaggi, ma sono anche fondamentali per promuovere la sostenibilità all'interno dell'industria turistica. Alla fine della sessione di oggi, avrete una comprensione più approfondita di queste tecnologie e di come possono essere sfruttate per migliorare sia l'esperienza dei clienti che la gestione dell'ambiente".

<b>Durata</b>	15 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	<p>Mostrare una slide in PowerPoint con l'illustrazione degli obiettivi e dei contenuti del corso.  <a href="#">CLICK HERE</a> </p>

L'obiettivo di questa seconda lezione è esplorare come le tecnologie digitali come VR, AR e AI stiano trasformando l'industria del turismo e migliorando le pratiche sostenibili.

Questo è il contenuto della lezione:

### 1. Introduzione alle tecnologie digitali nel turismo

- Panoramica di VR, AR e AI e delle loro applicazioni nel turismo.
- Vantaggi delle tecnologie digitali nella creazione di esperienze turistiche immersive e sostenibili.

### 2. Realtà virtuale e aumentata nel turismo sostenibile

- Casi di studio su applicazioni VR e AR per tour virtuali, educazione alla conservazione e conservazione del patrimonio.
- Sessione pratica: I partecipanti sperimentano un'applicazione VR/AR.

### 3. Intelligenza artificiale per la gestione sostenibile

- Utilizzo dell'AI per il servizio clienti, le esperienze personalizzate e l'efficienza operativa.
- Il ruolo dell'AI nell'analisi dei dati per un processo decisionale sostenibile e la riduzione dell'impronta di carbonio.

### 4. Attività di gruppo e discussione

- Sessione di brainstorming sulle applicazioni innovative delle tecnologie digitali nelle organizzazioni dei partecipanti

## PARTE 1

# Introduzione alle tecnologie digitali



<b>Durata</b>	45 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Di seguito sono riportate tre lezioni registrate dalla University West, in Svezia. Ogni lezione deve essere introdotta dal tutor (vedi "introduzione alla lezione") prima di mostrare il video ai partecipanti.

Questa parte delle lezioni si concentrerà sulla Realtà Virtuale e sulla Realtà Aumentata. La Realtà Virtuale immerge gli utenti in un ambiente completamente digitale, mentre la Realtà Aumentata sovrappone informazioni digitali al mondo reale. L'intelligenza artificiale, invece, consente alle macchine di imparare dall'esperienza, di adattarsi a nuovi input e di svolgere compiti simili a quelli umani. Queste tecnologie cambiano il modo in cui progettiamo, viviamo e gestiamo il turismo sostenibile.

## LEZIONE 1

# TECNOLOGIE IMMERSIVE

di Daniel Sjölje (University West)

<b>Durata</b>	80 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	<p>Cliccate <a href="#">QUI</a> per la conferenza (la conferenza è divisa in dieci sequenze diverse secondo temi distinti).</p> <p> <a href="#">CLICK HERE</a> ✨</p> <p>Fare clic <a href="#">QUI</a> per la presentazione in formato PDF.</p> <p> <a href="#">CLICK HERE</a> ✨</p>

## Introduzione alla lezione

Questa lezione si snoda attraverso l'ampio terreno della Realtà Virtuale (VR), della Realtà Mista (MR) e della loro intersezione con l'Intelligenza Artificiale (AI). Partendo dai principi fondamentali della VR, la lezione si spinge a esplorare la costruzione di ambienti immersivi e interattivi e il ruolo centrale degli avatar nella personalizzazione dell'esperienza virtuale.

L'integrazione dell'IA viene sottolineata per il suo potenziale di elevare le esperienze virtuali interattive, consentendo ambienti dinamici e intelligenti.

Particolare enfasi viene posta sulla cattura e la ricreazione di ambienti del mondo reale, evidenziando la perfetta fusione tra regno fisico e digitale nelle applicazioni di MR e mostrando come queste tecnologie possano reimmaginare vividamente siti storici per il turismo virtuale.

La conferenza contempla le implicazioni della VR nei contesti sociali, in particolare per quanto riguarda le sfide della disinformazione, sottolineando la necessità di considerazioni etiche.



Affrontando gli ostacoli tecnici, come l'ottimizzazione per le applicazioni in tempo reale e la lotta al mal d'auto indotto dalla VR, la conferenza propone soluzioni innovative per migliorare il comfort e l'immersione dell'utente. La conferenza si conclude con una riflessione sul futuro di VR e MR, sui loro limiti attuali e sulle possibilità non ancora sfruttate di rimodellare la nostra interazione con i contenuti digitali.

Suddivisa in segmenti per un'esplorazione approfondita e per un totale di circa 80 minuti, questa conferenza è un'introduzione completa allo stato attuale e alle prospettive future della VR e della MR, e fornisce indicazioni su come queste tecnologie stiano guidando l'evoluzione delle esperienze digitali immersive.

### LEZIONE 2

## REALITY CAPTURE E VR

di Zakarias Mortensen (University West)

<b>Durata</b>	17 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	<p>Cliccare <a href="#">QUI</a> per la conferenza</p> <p> <a href="#">CLICK HERE</a> *</p> <p>Fare clic <a href="#">QUI</a> per la presentazione in formato PDF.</p> <p> <a href="#">CLICK HERE</a> *</p>

## Introduzione alla lezione

Questa lezione esamina le applicazioni pratiche della tecnologia Reality Capture e la gamma di strumenti disponibili a questo scopo. Si concentra sul processo di acquisizione di ambienti e oggetti del mondo reale e sulla loro trasformazione in modelli 3D. Questi modelli sono poi utilizzabili in varie realtà digitali, tra cui la realtà virtuale (VR), la realtà aumentata (AR) e la realtà mista (MR), offrendo un modo migliore di visualizzare e interagire con i contenuti digitali.

Nel corso della presentazione verranno esplorati i metodi e le tecnologie essenziali utilizzati nella Reality Capture, come la fotogrammetria, la scansione laser e l'uso di software di modellazione 3D.

La discussione riguarderà anche l'impatto di queste tecnologie in diversi settori, tra cui l'edilizia, la conservazione storica e l'intrattenimento, evidenziando come esse migliorino l'efficienza dei progetti, la qualità della ricerca e creino metodi innovativi di narrazione.

Inoltre, la conferenza affronterà i recenti progressi della tecnologia Reality Capture, sottolineando come i progressi abbiano reso questi strumenti più semplici e accessibili.



Questa evoluzione ha ampliato l'accesso alla digitalizzazione 3D di alta qualità, consentendo una più ampia gamma di applicazioni e rendendo più facile per i professionisti e gli appassionati implementare la Reality Capture nei loro progetti.

Questa sessione si propone di fornire una chiara panoramica della tecnologia Reality Capture, delle sue applicazioni e della sua importanza nel colmare il divario tra mondo fisico e digitale. Si rivolge sia ai neofiti del settore sia a coloro che hanno una conoscenza di base ma vogliono approfondire le loro conoscenze sullo stato attuale e sulle potenzialità della Reality Capture.

### LEZIONE 3

## VISUALIZZAZIONE IN VR

di Clara Larsson (University West)

<b>Durata</b>	21 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Cliccare <u>QUI</u> per la lezione  <a href="#">CLICK HERE</a> ✖ Fare clic <u>QUI</u> per la presentazione in formato PDF.  <a href="#">CLICK HERE</a> ✖

### Introduzione alla lezione

In questa lezione ci addentreremo nei diversi modi in cui la visualizzazione può essere utilizzata, concentrandoci su come la tecnologia virtuale può espandere la nostra comprensione e interazione quando si tratta di visualizzazione. Pensate alla vostra vita quotidiana: quando interagiamo con le visualizzazioni nella vita di tutti i giorni, è spesso sotto forma di diagrammi piatti o numeri su carta o schermo.

Attualmente, le nostre interazioni con le visualizzazioni riguardano spesso diagrammi statici o rappresentazioni numeriche su carta o schermi. Si pensi, ad esempio, a un'elezione politica rappresentata attraverso grafici a torta che mostrano le percentuali dei candidati, o a un grafico del mercato azionario sul quotidiano, che illustra il valore degli asset.

Tuttavia, grazie a tecnologie come la realtà virtuale (VR), questi dati possono essere visualizzati in modo molto più dinamico, interattivo e coinvolgente. L'uso della VR per la visualizzazione può aumentare l'esperienza e la comprensione di un fenomeno, un evento o un concetto specifico.

Come possiamo visualizzare l'invisibile, come le particelle microscopiche o le molecole? A quale scopo? E le sensazioni astratte come l'amore o la meraviglia? E come possiamo presentare eventi di cui non siamo stati testimoni in prima persona, come ad esempio eventi storici precedenti all'invenzione delle macchine fotografiche?

Si pensi al tragico destino di Pompei o all'affondamento del Titanic. In questa lezione, questo tipo di domande provocatorie e altre ancora invitano gli spettatori e il relatore a riflettere insieme sulle possibilità. Attraverso l'esplorazione collaborativa, ci addentriamo nel modo in cui tali visualizzazioni possono essere utilizzate per scopi che vanno dagli sforzi di conservazione al miglioramento delle esperienze e alla diffusione della consapevolezza, tra gli altri.

# Quiz



## Attività di gruppo

### Istruzioni per il tutor/formatore

I partecipanti possono ora fare un quiz per vedere cosa hanno imparato dalle videolezioni. Consultare il seguente link e seguire le istruzioni:

[CLICK HERE](#) ✨

## Realtà virtuale e aumentata nel turismo sostenibile

<b>Durata</b>	60 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Mostrare una slide in PowerPoint con l'illustrazione degli obiettivi e dei contenuti del corso.  <a href="#">CLICK HERE</a> 

In questa parte della lezione ci si concentrerà su come la VR e l'AR vengono applicate in modo specifico al turismo sostenibile. Immaginate di visitare un ecosistema fragile o un sito storico senza causare alcun impatto fisico. VR e AR lo rendono possibile.

Se guardiamo al contesto europeo, nell'esplorare il potenziale della Realtà Virtuale (VR) nel turismo l'Italia è stata all'avanguardia nell'integrazione di queste tecnologie per migliorare le esperienze turistiche e il marketing delle destinazioni. Le applicazioni VR nel settore turistico offrono anteprime immersive di siti, destinazioni e attrazioni, influenzando in modo significativo i processi decisionali dei turisti. Queste tecnologie immersive vengono utilizzate ampiamente nelle fasi iniziali del ciclo di acquisto del cliente, fornendo informazioni dettagliate cruciali durante le fasi di ricerca e di decisione. Questo approccio consente una pianificazione e una gestione efficaci, offrendo navigazioni quasi realistiche per i processi di pianificazione di viaggi e attività (Emerald Insight).

Una tendenza notevole nell'industria del turismo è la fornitura di tour virtuali, che comprendono esperienze interattive con oggetti virtuali e rappresentazioni realistiche dei siti. Questo metodo è stato ampiamente adottato, tra gli altri, in aree culturali, hotel e musei, trasformando il processo di prenotazione delle camere e il marketing della destinazione. Ad esempio, gli hotel e i parchi a tema utilizzano la VR per fornire anteprime di esperienze, coinvolgendo i potenziali turisti attraverso simulazioni che includono immagini 3D, aromi, suoni e altro ancora, offrendo così un'esperienza divertente e coinvolgente. Il parco a tema Dreamworld, con le sue corse di auto simulate, è un esempio di come i parchi a tema stiano sfruttando la VR per l'intrattenimento (Emerald Insight).

Questi progressi nella tecnologia VR non si limitano a migliorare l'esperienza turistica, ma riguardano anche implicazioni più ampie per le pratiche di turismo sostenibile, il coinvolgimento delle comunità e l'accessibilità. Offrendo uno sguardo sulle destinazioni prima delle visite effettive, la VR aiuta a pianificare il viaggio e può influenzare il processo decisionale, allineandosi con il turismo sostenibile, riducendo potenzialmente l'overtourism e consentendo l'accesso a destinazioni remote o fragili senza la presenza fisica (Emerald Insight).

L'evoluzione della VR nel turismo sottolinea una tendenza crescente verso esperienze immersive e digitali che possono arricchire la pianificazione, migliorare il coinvolgimento e offrire approfondimenti unici sulle destinazioni prima ancora che i turisti mettano piede sul posto. Con la continua evoluzione di questa tecnologia, si apriranno senza dubbio nuove strade per coinvolgere i potenziali turisti, offrendo loro una miscela di intrattenimento, educazione e strumenti di pianificazione che potrebbero cambiare radicalmente il modo in cui le destinazioni vengono commercializzate e vissute.

L'integrazione delle tecnologie VR e AR nella conservazione del patrimonio e nel turismo offre esperienze immersive che non solo migliorano il coinvolgimento dei visitatori, ad esempio nei siti o nei musei, ma svolgono anche un ruolo chiave nella conservazione dei siti del patrimonio culturale. Queste tecnologie consentono agli utenti di esplorare siti storici e archeologici con dettagli senza precedenti, spesso in modi che sarebbero impossibili nel mondo fisico a causa dell'accessibilità, di problemi di conservazione o della distruzione del sito.

<b>Caso Studio 1</b> <b>L'applicazione AR "Brabant Remembers"</b>	
<b>Panoramica</b>	<p>L'applicazione AR "Brabant Remembers" presenta un caso di studio innovativo su come la tecnologia di realtà aumentata (AR) possa essere utilizzata nell'industria del turismo, in particolare nel contesto del patrimonio storico e culturale. Questa applicazione è stata progettata per far rivivere le storie della Seconda Guerra Mondiale nella provincia olandese del Brabante, offrendo agli utenti un'esperienza profondamente immersiva grazie alla fusione di narrazioni storiche con i luoghi fisici in cui si sono verificati questi eventi.</p>
<b>Caratteristiche principali e implementazione</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Narrazione immersiva:</b> L'applicazione si concentra su 30 storie personali della Seconda Guerra Mondiale, trasformando queste narrazioni in esperienze coinvolgenti basate sul luogo. Gli utenti vengono portati in un viaggio nel tempo mentre l'applicazione aumenta il mondo reale con foto storiche, documenti e racconti direttamente collegati al luogo che stanno visitando.</li> <li>2. <b>Coinvolgimento ed educazione:</b> Sfruttando la tecnologia AR, l'applicazione incoraggia sia i turisti che gli abitanti del luogo a esplorare la storia bellica della regione in modo interattivo. Ha uno scopo educativo, migliorando la comprensione dell'impatto della guerra sulla regione e sulla sua popolazione.</li> <li>3. <b>Accessibilità ed esperienza utente:</b> L'applicazione è accessibile a un vasto pubblico, che comprende gruppi educativi, appassionati di storia e turisti occasionali. Offre un'interfaccia facile da usare, che consente ai visitatori di navigare facilmente tra le storie e i luoghi, arricchendo così la loro visita nel Brabante con uno strato di profondità storica e di contesto.</li> </ol>
<b>Impatto sul turismo</b>	<p><b>Maggiore coinvolgimento dei visitatori:</b> L'applicazione AR aumenta il coinvolgimento dei visitatori fornendo un modo unico di vivere i siti storici, al di là dei tour tradizionali o delle guide. Offre un'esperienza di visita personalizzata, consentendo ai visitatori di interagire con le storie al proprio ritmo. Promozione del patrimonio culturale: Mettendo in evidenza le storie significative della Seconda guerra mondiale, l'applicazione svolge un ruolo cruciale nel preservare e promuovere il patrimonio culturale della regione. Contribuisce inoltre ad attrarre un gruppo eterogeneo di visitatori interessati alla storia e alla tecnologia.</p> <p><b>Sviluppo turistico sostenibile:</b> L'applicazione incoraggia l'esplorazione dei siti meno visitati del Brabante, contribuendo a un turismo sostenibile grazie a una distribuzione più uniforme del traffico turistico nella regione.</p>

L'applicazione AR "Brabant Remembers" esemplifica il potenziale della tecnologia AR nel migliorare le esperienze turistiche, offrendo una miscela convincente di educazione, coinvolgimento e immersione. Questo caso di studio sottolinea il valore dell'integrazione delle innovazioni digitali nel turismo culturale, fornendo spunti che potrebbero informare progetti futuri volti a sfruttare la tecnologia nella presentazione del patrimonio e nella promozione turistica.

<https://www.brabantremembers.com/ar-app/> <https://youtu.be/UCGZ7xqloO4>

<https://youtu.be/UCGZ7xqloO4>

## Caso Studio 2

### Il Palazzo di Cnosso (Creta, Grecia)

#### Panoramica

Accesso multimodale al Palazzo di Cnosso: Un'altra iniziativa innovativa riguarda il Palazzo di Cnosso in Grecia, dove è stata utilizzata una combinazione di fotogrammetria aerea, fotogrammetria terrestre e scansione laser per digitalizzare l'intero sito archeologico. Questa rappresentazione digitale completa è servita poi come base per creare un'esperienza di visita virtuale unica, accessibile tramite VR e AR. Il progetto, in collaborazione con l'Eforato delle Antichità di Heraklion, offre al pubblico un modo nuovo per esplorare il palazzo e i suoi siti periferici, sia offline che in loco, aumentando il valore educativo e ricreativo delle visite al patrimonio culturale (MDPI).

Il Virtual Tour nell'antico palazzo di Cnosso è stato progettato e supervisionato da rinomati archeologi dell'Egeo preistorico. Con l'App è possibile godere di un'esclusiva ricostruzione in 3D del famoso palazzo minoico, che segue le ultime testimonianze archeologiche e architettoniche. L'immersione nell'antichità condurrà il visitatore nei corridoi affrescati, nei Megaroni del Re e della Regina, nelle riviste occidentali, nella sala dei doppi assi e in molte altre sale e stanze. Inoltre, come utente si potrà assistere a uno spettacolo di salto del toro e ad altre animazioni in 3D e a 360 gradi che fanno rivivere la vita nell'antico Palazzo di Cnosso.





## Attività di gruppo

<p><b>Istruzioni per il tutor/formatore</b></p>	<p>Dopo la presentazione dei casi di studio, si può organizzare una discussione di gruppo basata sulle riflessioni e su due diverse serie di domande (vedi sotto). Organizzate la discussione come è stato fatto nella Lezione 1 o in un altro modo che ritenete adeguato.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impatto sul turismo e sulla conservazione: Qual è l'impatto delle tecnologie VR e AR sul turismo tradizionale e sugli sforzi di conservazione? Esiste il rischio di ridurre le visite fisiche ai siti o queste tecnologie forniscono una via complementare che aumenta la consapevolezza e l'interesse per la conservazione del patrimonio?</li> <li>2. Sviluppi futuri: Immaginate il futuro del turismo nei siti del patrimonio culturale con l'avanzamento delle tecnologie VR e AR. Quali nuove opportunità e sfide prevedete? Come possono queste tecnologie contribuire ulteriormente a pratiche turistiche sostenibili?</li> </ol>
---	--

## PARTE 3

# L'intelligenza artificiale nel turismo sostenibile

<p><b>Durata</b></p>	45 minuti
<p><b>Istruzioni per il tutor/formatore</b></p>	<p>Mostrare una slide in PowerPoint con l'illustrazione degli obiettivi e dei contenuti del corso.  <a href="#">CLICK HERE</a> </p>

L'industria del turismo sta vivendo una trasformazione significativa, guidata in gran parte dall'integrazione dell'Intelligenza Artificiale (IA). Questa evoluzione tecnologica sta rimodellando gli aspetti operativi del turismo e le sue strategie di marketing, evidenziando le ampie capacità e il potenziale dirompente dell'IA.

Le tecnologie AI imitano le sofisticate capacità dell'intelligenza umana, svolgendo un ruolo fondamentale nella risoluzione dei problemi in tutto lo spettro turistico. Queste tecnologie hanno lasciato il segno attraverso varie applicazioni, dal miglioramento del servizio clienti con chatbot alimentati dall'IA al perfezionamento delle strategie di marketing attraverso l'analisi approfondita dei dati dei clienti. I sistemi guidati dall'IA possono fornire esperienze personalizzate, elaborare e interpretare grandi quantità di dati per l'analisi predittiva e migliorare l'efficienza operativa, aumentando così la redditività e la soddisfazione dei clienti.

Uno dei principali vantaggi dell'IA nel turismo è la capacità di offrire un servizio clienti personalizzato. I chatbot dell'IA, ad esempio, possono gestire le richieste di informazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, offrire raccomandazioni di viaggio personalizzate e semplificare i processi di prenotazione. Questo livello di automazione non solo migliora la qualità del servizio, ma riduce anche i tempi di attesa, contribuendo ad aumentare la fedeltà dei clienti. Sul fronte del marketing, l'abilità analitica dell'IA consente una segmentazione dettagliata dei clienti, permettendo alle aziende di adattare in modo più efficace i loro sforzi di marketing.

Analizzando il comportamento passato, le preferenze e i dati demografici, gli operatori turistici possono coinvolgere i clienti in modo più personale, migliorando la fedeltà e il coinvolgimento. Nonostante il suo potenziale, l'integrazione dell'IA nel turismo comporta delle sfide, tra cui la necessità di dati di alta qualità, la complessità dell'integrazione dell'IA con i ruoli umani esistenti e la tradizionale riluttanza del settore ad adottare nuove tecnologie. Nel complesso, l'impatto dell'IA sull'industria del turismo è profondo e offre l'opportunità di aumentare l'efficienza operativa, migliorare il servizio ai clienti e ottenere approfondimenti attraverso l'analisi dei dati. Mentre il settore continua ad abbracciare la trasformazione digitale, l'IA si distingue come attore chiave nel rimodellare il modo in cui le aziende turistiche interagiscono con i loro clienti.

**Caso Studio 1**  
**"Eco-Guide AI" in Slovenia**

<b>Panoramica</b>	"Eco-Guide AI" is an innovative AI-powered system implemented in several eco-friendly resorts and hotels across Slovenia. This system aims to enhance sustainable tourism by providing personalized recommendations, optimizing energy efficiency, and reducing waste. Slovenia, known for its commitment to sustainability and green tourism, serves as an ideal location for deploying such advanced AI technologies.
<b>Implementazione</b>	<p><b>Raccomandazioni personalizzate</b> L'intelligenza artificiale di Eco-Guide analizza i dati degli utenti per offrire suggerimenti di viaggio personalizzati. Gli ospiti inseriscono le loro preferenze tramite un'app mobile, ricevendo raccomandazioni per attività come escursioni guidate e visite a fattorie biologiche. Il sistema fornisce anche aggiornamenti in tempo reale su eventi e iniziative.</p> <p><b>Efficienza energetica</b> Eco-Guide AI si integra con i sistemi di gestione dell'energia per ottimizzare i consumi. Utilizza i modelli di occupazione e le previsioni meteorologiche per regolare le impostazioni HVAC. I sistemi di illuminazione intelligenti riducono il consumo energetico in base alla luce naturale e all'occupazione.</p> <p><b>Riduzione dei rifiuti</b> Il sistema AI monitora e ottimizza la gestione dei rifiuti. I sensori tengono traccia dei livelli di rifiuti, ottimizzando i programmi di raccolta. Nelle cucine, il riconoscimento delle immagini tiene traccia degli sprechi alimentari, fornendo indicazioni per la regolazione delle porzioni.</p>

**Attività di gruppo**

<b>Durata</b>	30 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Il formatore conclude la lezione sottolineando come le tecnologie digitali stiano rivoluzionando l'industria del turismo, offrendo strumenti per migliorare la sostenibilità e creare esperienze coinvolgenti ed educative per i viaggiatori. Sulla base di quanto discusso ed esplorato durante la lezione, il formatore chiede ai partecipanti: "Qual è un'applicazione innovativa della tecnologia digitale che potreste immaginare di implementare nella vostra organizzazione?".

# Modulo 3

## Implementare un turismo sostenibile guidato dalla tecnologia

<b>Durata</b>	3 ore
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	<p>Questa è la terza lezione. Utilizzate il manoscritto per introdurre il tema dell'implementazione del turismo sostenibile guidato dalla tecnologia.</p> <p>Si consiglia di provare la presentazione una o due volte per familiarizzare con il testo, l'argomento, le attività di gruppo integrate e le slide di accompagnamento.</p>

### Piano della lezione

## Introduzione

L'obiettivo di questa terza lezione è fornire ai partecipanti gli strumenti e le strategie per implementare innovazioni sostenibili e digitali nelle loro pratiche turistiche.

Questo è il contenuto della lezione:

#### 1. Pianificazione strategica per un'adozione digitale sostenibile

- Quadri per l'integrazione di VR, AR e AI nei modelli di business del turismo.
- Valutare la preparazione organizzativa per la trasformazione digitale.

#### 2. Sostenibilità ed etica tecnologica

3. Garantire l'inclusività (e l'accessibilità) digitale nelle esperienze turistiche.

#### 4. Monitoraggio e valutazione

- Definizione di obiettivi misurabili per la sostenibilità e l'implementazione tecnologica.

#### 5. Workshop: Sviluppare un piano d'azione

- I partecipanti lavorano in gruppo per sviluppare un piano d'azione per integrare le pratiche sostenibili e le tecnologie digitali nei loro ambienti.

# Pianificazione strategica per un'adozione digitale sostenibile

<b>Durata</b>	45 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Discutere i quadri di riferimento come il modello di accettazione della tecnologia (TAM) e l'analisi SWOT per valutare la fattibilità dell'integrazione di queste tecnologie nei modelli aziendali.

## Quadri per l'integrazione della tecnologia nei modelli di business

Discutere i quadri di riferimento come il modello di accettazione della tecnologia (TAM) e l'analisi SWOT per valutare la fattibilità dell'integrazione di queste tecnologie nei modelli aziendali.

### Modello di accettazione della tecnologia (TAM)

Il modello di accettazione della tecnologia (TAM) è stato introdotto da Fred Davis nel 1989 come metodo per prevedere e spiegare l'accettazione delle tecnologie informatiche da parte degli utenti. Il modello è stato ampiamente adottato in vari settori, tra cui il turismo, per capire come gli utenti accettano e utilizzano la tecnologia. Il TAM propone che due fattori primari influenzino l'accettazione della tecnologia:

- **Utilità percepita (PU):** Si riferisce al grado in cui una persona ritiene che l'utilizzo di un particolare sistema possa migliorare le sue prestazioni lavorative o la sua esperienza. Nel contesto del turismo, ciò potrebbe significare come una tecnologia come la VR migliori l'esperienza dei visitatori o snellisca i processi di prenotazione.
- **Facilità d'uso percepita (PEOU):** È il grado in cui una persona ritiene che l'utilizzo di un particolare sistema sia privo di sforzi. Ad esempio, quanto è facile per i clienti e i dipendenti di una PMI del settore turistico adottare e interagire con le applicazioni AR.

Questi fattori sono influenzati da variabili esterne (ad esempio, caratteristiche di progettazione del sistema, supporto all'utente) e portano ad atteggiamenti verso l'uso della tecnologia, che a loro volta influenzano l'effettivo comportamento d'uso.

Possibile applicazione nelle PMI del turismo

1. **Valutazione delle nuove tecnologie:** Il TAM può aiutare le PMI del turismo a valutare la probabilità che una nuova tecnologia (ad esempio, i chatbot con intelligenza artificiale per il servizio clienti) venga accettata sia dal personale che dai clienti.
2. **Formazione e assistenza:** Comprendendo che la facilità d'uso è fondamentale, le PMI possono investire nella formazione e nell'assistenza per le nuove tecnologie, al fine di aumentare i tassi di accettazione e di utilizzo da parte dei loro team e dei clienti.
3. **Strategie di marketing:** Concentrandosi sull'utilità percepita di una nuova tecnologia nelle loro strategie di marketing (ad esempio, come i tour VR possono migliorare l'esperienza di prenotazione), le PMI possono aumentare i tassi di adozione.

## Esempio

### La realtà virtuale (VR) nel marketing delle destinazioni

<p><b>Background</b></p>	<p>Un ente turistico intende promuovere la propria regione come destinazione attraente per i turisti internazionali. Decide di sfruttare la tecnologia VR per creare esperienze immersive che i potenziali visitatori possano esplorare comodamente da casa.</p> <p><b>Fase 1: Introduzione dei tour VR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivo: Utilizzare la VR per consentire ai potenziali turisti di sperimentare virtualmente le attrazioni principali, offrendo un'anteprima unica di ciò che possono aspettarsi.</li> <li>• Utilità percepita (PU): L'ente turistico ritiene che, fornendo queste esperienze VR, i potenziali visitatori vedranno il valore di esplorare la destinazione di persona. Ciò si basa sulla consapevolezza che vivere un luogo virtualmente può aumentare il desiderio dell'utente di viverlo fisicamente.</li> </ul> <p><b>Fase 2: Assessing Perceived Ease of Use (PEOU)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo: I tour VR sono progettati per essere intuitivi e facili da usare, richiedendo agli utenti uno sforzo minimo per navigare ed esplorare l'ambiente virtuale.</li> <li>• Facilità d'uso percepita (PEOU): I potenziali turisti trovano la piattaforma VR facile da usare, con istruzioni chiare e aiuti alla navigazione. Questa facilità d'uso li incoraggia a esplorare in dettaglio le varie attrazioni, aumentando il loro interesse a visitare la destinazione.</li> </ul> <p><b>Fase 3: Feedback e adozione da parte degli utenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta di feedback: Dopo l'esposizione iniziale ai tour VR, viene raccolto il feedback degli utenti in merito alle loro esperienze, concentrandosi su PU e PEOU.</li> <li>• Aggiustamenti: Sulla base del feedback, l'ente turistico apporta le modifiche necessarie per migliorare l'esperienza VR, ad esempio aumentando la risoluzione dei contenuti VR, incorporando elementi interattivi e semplificando la navigazione.</li> </ul> <p><b>Fase 4: integrazione e marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione: I tour VR sono integrati nel sito web ufficiale dell'ente turistico e promossi attraverso vari canali di marketing, tra cui i social media, le newsletter via e-mail e le fiere di viaggio.</li> <li>• Strategia di marketing: Il marketing sottolinea l'opportunità unica di "provare prima di volare", evidenziando l'utilità e la facilità di utilizzare i tour VR per pianificare una visita.</li> </ul>
<p><b>Risultati</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento dell'interesse: I tour immersivi in VR portano a un aumento dell'interesse per la destinazione, misurato in base al traffico sul sito web, alle richieste di brochure e alle prenotazioni anticipate.</li> <li>• Accoglienza positiva: Gli utenti apprezzano l'approccio innovativo al marketing della destinazione, in particolare la possibilità di visitare virtualmente le attrazioni principali, che svolge un ruolo significativo nel loro processo decisionale.</li> </ul>

**RIFLESSIONE:** Questo esempio dimostra come il Modello di accettazione della tecnologia (TAM) possa essere applicato per comprendere e influenzare l'adozione di nuove tecnologie nel turismo. Concentrandosi sull'utilità percepita e sulla facilità d'uso, l'ente turistico introduce con successo un'innovazione digitale che migliora l'esperienza turistica fin dalla fase di pianificazione, portando a un aumento dell'interesse e delle visite potenziali. Questo approccio non solo presenta la destinazione in modo innovativo, ma fornisce anche spunti di riflessione su come le soluzioni tecnologiche possano essere adattate per soddisfare le aspettative degli utenti e favorire la crescita del turismo.

## Analisi SWOT

L'analisi SWOT è uno strumento di pianificazione strategica utilizzato per identificare i punti di forza, le debolezze, le opportunità e le minacce relative alla concorrenza aziendale o alla pianificazione di un progetto. Fornisce un quadro semplice per valutare i fattori interni ed esterni che influenzano la fattibilità dell'integrazione delle nuove tecnologie nei modelli aziendali.

Applicazione nelle PMI del turismo

- 1. Punti di forza:** L'identificazione dei punti di forza interni (ad esempio, cultura innovativa, personale esperto di tecnologia) può aiutare le PMI a sfruttare le risorse esistenti per integrare in modo più efficace tecnologie come l'AR o l'AI.
- 2. Punti di debolezza:** Riconoscere le debolezze interne (ad esempio, budget limitati, mancanza di competenze tecniche) consente alle PMI di colmare queste lacune, eventualmente attraverso partnership o finanziamenti esterni.
- 3. Opportunità:** Le opportunità esterne (ad esempio, la crescente domanda di esperienze turistiche immersive, i progressi tecnologici) possono essere sfruttate per differenziare le PMI sul mercato.
- 4. Minacce:** L'identificazione delle minacce esterne (ad esempio, pressioni competitive, obsolescenza tecnologica) aiuta le PMI a sviluppare strategie per mitigare questi rischi, garantendo la sostenibilità a lungo termine.

### Esempio

#### Analisi SWOT della VR nel marketing delle destinazioni

##### Punti di forza

- Coinvolgimento innovativo: La tecnologia VR consente un modo innovativo e coinvolgente di coinvolgere i potenziali turisti, offrendo un'anteprima inedita delle attrazioni della destinazione.
- Vantaggio competitivo: l'offerta di tour in VR può differenziare la destinazione dai concorrenti, attirando i viaggiatori esperti di tecnologia alla ricerca di esperienze uniche.
- Distribuzione di contenuti ricchi: La VR consente di fornire contenuti ricchi e interattivi che possono trasmettere l'atmosfera e la bellezza della destinazione in modo più efficace rispetto alle foto o ai video tradizionali.

##### Punti di debolezza

- Costi di implementazione elevati: Lo sviluppo e la manutenzione di contenuti VR di alta qualità possono essere costosi, richiedendo un significativo investimento iniziale e continuo.
- Limitazioni tecnologiche: Non tutti i potenziali turisti possono avere accesso alle cuffie VR o alla tecnologia necessaria, limitando la portata dei tour VR.
- Complessità nell'aggiornamento dei contenuti: Mantenere i contenuti VR aggiornati con le ultime attrazioni e informazioni può essere complesso e richiede molte risorse.

##### Opportunità

- Espansione del mercato: I tour VR possono attirare un pubblico più ampio, compresi coloro che non possono viaggiare a causa di limitazioni fisiche o finanziarie, offrendo un'esperienza di turismo virtuale.
- Collaborazioni: Le collaborazioni con aziende tecnologiche e creatori di contenuti possono migliorare la qualità dei tour VR e ridurre i costi di sviluppo.
- Progressi tecnologici: I progressi della tecnologia VR possono portare a soluzioni più economiche e accessibili, ampliando la base di utenti potenziali.

##### Minacce

- Obsolescenza tecnologica: I rapidi progressi tecnologici possono rendere obsoleti i contenuti e le piattaforme VR esistenti, richiedendo aggiornamenti costanti.
- Concorrenza: Con la popolarità della VR nel turismo, l'aumento della concorrenza da parte di altre destinazioni che utilizzano una tecnologia simile potrebbe diluire la proposta di valore unica.
- Rischi di sicurezza informatica: L'integrazione di tecnologie digitali come la VR aumenta l'esposizione ai rischi di cybersecurity, rendendo necessarie solide misure di sicurezza.

Conducendo questa analisi SWOT, l'ente turistico può comprendere meglio le considerazioni strategiche legate all'implementazione dei tour VR. Questa comprensione aiuterà a prendere decisioni informate, ad allocare le risorse in modo efficace e a sviluppare una strategia completa che massimizzi i benefici della tecnologia VR, mitigandone al contempo i rischi e le sfide.

## Combinare TAM e SWOT

L'integrazione del TAM con l'analisi SWOT offre un approccio completo per le PMI del turismo:

- Il **TAM** si concentra sull'accettazione da parte dell'utente e sui fattori interni che influenzano l'adozione della tecnologia, guidando le PMI a prendere decisioni incentrate sull'utente.
- La **SWOT** fornisce una visione più ampia delle capacità interne e delle condizioni del mercato esterno, aiutando le PMI a posizionarsi strategicamente nell'adozione di nuove tecnologie.

Combinando questi quadri, le PMI del turismo possono valutare meglio la fattibilità dell'integrazione delle tecnologie emergenti nei loro modelli di business, assicurando che siano sia vantaggiose che sostenibili. Questo duplice approccio consente una comprensione più specifica dell'adozione delle tecnologie, affrontando sia gli aspetti umani che quelli strategici dell'implementazione di soluzioni innovative nel turismo.

### Attività di gruppo

<b>Durata</b>	50 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Realizzare una sessione interattiva con i partecipanti utilizzando una lista di controllo per valutare la preparazione dell'organizzazione alla trasformazione digitale. I partecipanti devono riflettere sugli elementi della lista di controllo e discutere della preparazione delle loro organizzazioni.

## PREDISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

### Allineamento strategico

- Visione e leadership: Esiste una chiara strategia di trasformazione digitale sostenuta dal top management?
- Cultura digitale: La cultura organizzativa abbraccia il cambiamento, l'innovazione e l'apprendimento digitale?
- Coinvolgimento degli stakeholder: Gli stakeholder (dipendenti, clienti, partner) sono considerati nella strategia di trasformazione digitale?

### Infrastruttura tecnologica

- Valutazione delle tecnologie attuali: Esiste una verifica delle tecnologie esistenti e della loro efficacia?
- Lacune tecnologiche: Sono state identificate lacune nella tecnologia attuale che ostacolano l'adozione del digitale?
- Capacità di integrazione: I nuovi strumenti digitali possono integrarsi facilmente con i sistemi esistenti?

### Data and Analytics

- Gestione dei dati: Esiste un sistema per raccogliere, archiviare e analizzare i dati in modo sicuro?
- Utilizzo dei dati: I dati sono utilizzati in modo strategico per il processo decisionale e le esperienze personalizzate dei clienti?

### Competenze digitali e alfabetizzazione

- Valutazione delle competenze dei dipendenti: Esiste una valutazione delle competenze digitali e dell'alfabetizzazione dei dipendenti?
- Programmi di formazione: Esistono programmi di formazione continua per migliorare le competenze digitali?

### Esperienza del cliente

- Coinvolgimento digitale dei clienti: Esiste una comprensione di come i clienti si impegnano digitalmente con i vostri servizi?
- Ottimizzazione dell'esperienza digitale: Ci sono sforzi per ottimizzare l'esperienza digitale dei clienti?

### Sicurezza e conformità

- Misure di sicurezza digitale: Sono in atto solide misure di sicurezza informatica?
- Conformità normativa: L'organizzazione è conforme alle leggi sulla privacy e sulla protezione dei dati digitali?

### Compito

Ogni partecipante: dovrebbe riflettere su quali sono le possibili aree chiave di sviluppo nella propria organizzazione e quali strategie potrebbero essere implementate.

#### Hotel

Esempio di sviluppo chiave: Migliorare le esperienze personalizzate degli ospiti attraverso innovazioni digitali come il check-in/out mobile, la personalizzazione delle camere tramite app e il servizio clienti basato sull'intelligenza artificiale.

Esempio di possibili strategie: Implementare sistemi di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) per sfruttare al meglio i dati dei clienti per esperienze personalizzate e investire nella formazione dei dipendenti sui nuovi strumenti digitali.

#### Musei

Esempio di sviluppo chiave: Sfruttare AR, VR e display interattivi per creare esperienze educative coinvolgenti.

Esempio di strategie: Collaborare con i fornitori di tecnologia per progetti pilota di esposizioni digitali e investire in programmi di alfabetizzazione digitale del personale per gestire e curare efficacemente i contenuti digitali.

#### Enti turistici comunali

Esempio di sviluppo chiave: Digitalizzazione delle informazioni turistiche e creazione di piattaforme interattive per il coinvolgimento e l'analisi dei visitatori.

Esempio di strategie: Sviluppare una piattaforma digitale completa che si integri con le imprese e le attrazioni locali per ottenere informazioni in tempo reale e utilizzare l'analisi dei dati per un marketing mirato.

## PARTE 2

# Inclusività digitale nel turismo

### Durata

40 minuti

Questa parte della lezione è incentrata su una breve introduzione del tema, seguita da una discussione interattiva sul superamento delle barriere all'inclusività digitale.

Garantire l'inclusività digitale nell'industria del turismo, che comprende hotel ed enti turistici, significa essenzialmente migliorare l'esperienza dell'utente, ampliare la portata del mercato e promuovere un ambiente di uguaglianza e rispetto. Dando la priorità all'inclusività digitale, questi enti possono raggiungere un pubblico più ampio, che comprende persone con disabilità, anziani, persone provenienti da contesti socio-economici diversi e individui con un'alfabetizzazione digitale limitata. Questo approccio inclusivo arricchisce l'esperienza dell'utente per tutti, ma allo stesso tempo promuove un'immagine positiva del marchio, portando potenzialmente a una maggiore fedeltà e a una base di clienti più ampia.

The benefits of ensuring digital inclusivity include:

- **Miglioramento dell'esperienza utente:** Rendere le interfacce digitali più intuitive e facili da navigare migliora l'esperienza complessiva di tutti gli utenti, non solo di quelli con esigenze specifiche di accessibilità.
- **Aumento della diffusione e della quota di mercato:** Accogliendo una gamma più ampia di utenti, le organizzazioni possono attingere a nuovi segmenti di mercato che in precedenza erano poco serviti o esclusi.



- **Conformità e reputazione:** Aderire agli standard di accessibilità aiuta a evitare problemi legali e migliora la reputazione dell'organizzazione come socialmente responsabile e inclusiva.
- **Innovazione e miglioramento:** L'attenzione all'inclusività può stimolare l'innovazione, portando allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi a beneficio di tutti gli utenti.

### **Esempi e domande guida**

#### **Hotel**

Esempio: Una catena alberghiera rinnova il proprio sistema di prenotazione online per renderlo completamente accessibile. Il nuovo sistema include funzioni come la navigazione tramite tastiera, la compatibilità con gli screen reader e l'opzione di versioni ad alto contrasto e di solo testo del sito. Inoltre, l'hotel crea tour virtuali delle sue strutture che includono descrizioni audio per gli ipovedenti.

Domande di guida:

- Come possiamo garantire che il nostro sistema di prenotazione online sia accessibile alle persone con diverse disabilità?
- In che modo possiamo sfruttare la tecnologia per fornire servizi di intrattenimento e informazione in camera accessibili a tutti gli ospiti?
- Di quale formazione ha bisogno il personale per supportare gli ospiti nell'utilizzo dei servizi digitali e per rispondere ai feedback o alle richieste relative all'accessibilità?

#### **Enti turistici**

Esempio: Un ente turistico sviluppa una campagna digitale inclusiva per promuovere le attrazioni locali. Questa comprende un sito web accessibile con informazioni disponibili in più formati (testo, audio, video con sottotitoli), un'app che guida gli utenti attraverso i percorsi accessibili della città e mappe interattive che evidenziano le strutture accessibili.

Domande guida:

- Come possiamo garantire che le nostre piattaforme informative digitali siano accessibili ai turisti con esigenze diverse, compresi quelli con disabilità visive, uditive, motorie e cognitive?
- Quali misure possiamo adottare per promuovere l'inclusività digitale tra le imprese locali elencate sul sito web del nostro ente turistico?
- Come possiamo utilizzare i feedback dei turisti per migliorare continuamente l'accessibilità e l'inclusività dei nostri contenuti digitali?

### **PARTE 3**

## **Monitoraggio e valutazione**

<b>Durata</b>	40 minuti
---------------	-----------

#### **Definizione degli obiettivi**

La definizione di obiettivi SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) per la sostenibilità e l'innovazione digitale nel turismo è fondamentale per poter monitorare e valutare l'introduzione di tecnologie funzionali a un turismo sempre più sostenibile.

#### **Obiettivi SMART**

Il concetto di obiettivi SMART è un quadro potente per definire obiettivi chiari e perseguibili. SMART è un acronimo che sta per Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Rilevanti e Limitati nel tempo.

Ogni elemento dell'acronimo guida il processo di definizione degli obiettivi per garantire che questi siano efficaci e realistici, fornendo un percorso chiaro per l'esecuzione e la valutazione. Analizziamo ogni componente:

### **Specifici**

Gli obiettivi devono essere ben definiti e chiari a chiunque abbia una conoscenza di base del progetto. Gli obiettivi specifici rispondono alle domande "chi, cosa, dove, quando e perché". Individuano ciò che deve essere realizzato, chi sarà coinvolto, dove si svolgerà e perché è importante.

### **Measurabili**

Un obiettivo deve avere dei criteri per misurare i progressi e il successo. Ciò significa identificare quali metriche o indicatori saranno utilizzati per determinare se l'obiettivo è stato raggiunto. Gli obiettivi misurabili rispondono alla domanda: "Come faccio a sapere quando è stato raggiunto?".

### **Raggiungibili**

Gli obiettivi devono essere realistici e raggiungibili nell'ambito delle risorse, del tempo, delle finanze e dei vincoli tecnologici dell'organizzazione o del team. Gli obiettivi raggiungibili rappresentano una sfida per il team, ma sono comunque possibili da realizzare, garantendo che tutti siano motivati a lavorare per raggiungerli.

### **Rilevanti**

L'obiettivo deve essere importante per l'azienda o il progetto e allinearsi a obiettivi e strategie più ampi. Deve valere la pena, corrispondere ad altri sforzi o esigenze ed essere appropriato per l'ambiente socio-economico attuale. Gli obiettivi rilevanti rispondono alla domanda: "Perché il risultato è importante?".

### **Limitati nel tempo**

Ogni obiettivo ha bisogno di una data o di una scadenza per concentrare gli sforzi e dare priorità ai compiti. Un obiettivo a tempo risponde alla domanda: "Quando sarà realizzato?". Crea un senso di urgenza e spinge all'azione.

Una volta introdotti gli obiettivi SMART, il formatore dovrebbe mostrare esempi di obiettivi misurabili sia per la sostenibilità che per l'implementazione tecnologica.

La definizione di obiettivi misurabili è fondamentale per tracciare i progressi e garantire il successo dell'attuazione delle iniziative di sostenibilità e tecnologiche, soprattutto nel settore turistico. Questi obiettivi devono essere specifici, misurabili, raggiungibili, pertinenti e limitati nel tempo (SMART). Di seguito sono riportati esempi di obiettivi misurabili adattati alle esigenze specifiche di hotel, musei e enti turistici comunali, incentrati sia sulla sostenibilità che sull'implementazione tecnologica.

## **Hotel**

Esempio di obiettivo di sostenibilità: ridurre il consumo di acqua del 15% entro i prossimi 2 anni. Implementare apparecchi a risparmio idrico in tutte le camere degli ospiti e nelle aree pubbliche e adottare pratiche paesaggistiche che richiedano un'irrigazione minima. Misurare i progressi confrontando le statistiche mensili sull'utilizzo dell'acqua rispetto all'anno di riferimento.

Esempio di obiettivo tecnologico di attuazione: ottenere un aumento del 25% delle prenotazioni online attraverso il sito web accessibile di nuova concezione entro 1 anno. Migliorare le caratteristiche di accessibilità del sito web per soddisfare gli utenti con diverse disabilità, implementando le modifiche basate sulle linee guida WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Tracciare mensilmente il numero di prenotazioni online e analizzare il tasso di crescita.

## Musei

Esempio di obiettivo di sostenibilità: ridurre il consumo energetico complessivo del 20% nei prossimi 3 anni. Passare all'illuminazione a LED, installare sistemi HVAC ad alta efficienza energetica e implementare un sistema di gestione dell'energia per monitorare e ottimizzare il consumo energetico. Le metriche del consumo energetico saranno monitorate mensilmente e confrontate con l'anno di riferimento.

Esempio di obiettivo di implementazione tecnologica: aumentare la partecipazione ai tour virtuali del 30% nei prossimi 12 mesi. Sviluppare e commercializzare tour virtuali interattivi che incorporino la AR (Realtà Aumentata) per migliorare l'esperienza dei visitatori. Utilizzare l'analisi web per monitorare i tassi di partecipazione e il coinvolgimento degli utenti.

## Enti turistici comunali

Esempio di obiettivo di sostenibilità: migliorare la biodiversità locale piantando 5.000 alberi e piante autoctone nelle aree turistiche entro i prossimi 5 anni. Collaborare con i gruppi ambientalisti e le imprese locali per identificare le aree chiave per la piantumazione e il mantenimento di queste specie autoctone. I progressi saranno monitorati attraverso valutazioni annuali della biodiversità nelle aree interessate.

Esempio di obiettivo di implementazione tecnologica: migliorare l'inclusività digitale garantendo che tutte le risorse turistiche online siano pienamente accessibili alle persone con disabilità, raggiungendo la piena conformità agli standard internazionali di accessibilità entro 2 anni. Condurre un audit delle attuali risorse digitali, identificare le lacune nell'accessibilità e implementare i miglioramenti necessari. I progressi saranno valutati attraverso verifiche periodiche dell'accessibilità da parte di un ente terzo indipendente.

Uno strumento che può essere utilizzato dagli enti turistici per valutare il livello di conoscenza e di attenzione alla sostenibilità nelle politiche turistiche locali è il questionario di autovalutazione UST. Questo strumento può essere utile per gettare le basi per l'identificazione degli obiettivi locali di sostenibilità.

## PARTE 4

# Sviluppo di un piano d'azione

<b>Durata</b>	70 minutes
---------------	------------

### Attività di gruppo

<b>Durata</b>	55 - 60 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	<p>I partecipanti formano piccoli gruppi per sviluppare gli elementi chiave di un piano d'azione che integri pratiche sostenibili e tecnologie digitali nelle loro aziende o destinazioni turistiche.</p> <p>Ogni gruppo identifica un'organizzazione per l'esercizio di gruppo (può essere una delle organizzazioni dei partecipanti) e la utilizza per discutere e riflettere sulla preparazione, l'inclusività e la definizione di obiettivi misurabili dell'organizzazione.</p>

### Presentazioni

<b>Durata</b>	10 - 15 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Ogni gruppo presenta il proprio piano d'azione, ricevendo un feedback dai colleghi e dal formatore.

### Domande & risposte e conclusione

<b>Durata</b>	20 minuti
<b>Istruzioni per il tutor/formatore</b>	Il formatore apre ai partecipanti la possibilità di porre domande, condividere dubbi e discutere su come intendono mettere in pratica quanto appreso.

### Osservazioni conclusive

Riassumere i punti chiave del workshop e presentare la strategia di follow-up dell'UPREST (PR 3). Discutere i passi successivi e incoraggiare i partecipanti ad applicare quanto appreso.





Cofinanziato dall'Unione europea

# UPREST



[WWW.UPREST.EU](http://WWW.UPREST.EU)

[@UPREST.PROJECT](https://www.facebook.com/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