



GEOGRAFIA DEL TURISMO

Università degli Studi di Trieste
CdLM in LINGUE, LETTERATURE STRANIERE E TURISMO CULTURALE
(LE68)

Docente: prof. Umek Dragan

Turismo
digitale

11

TURISMO DIGITALE

Approcciare al turismo
nella prospettiva del
digital turn

- Introduzione
- Cos'è il turismo digitale?
- Definizioni e classificazioni
- Le piattaforme digitali di prenotazione
- Riflessioni post-moderne e scenari futuri

Una definizione...

Con il termine turismo digitale, formalmente si intende **l'utilizzo di tutti i più vari strumenti digitali per preparare, organizzare, gestire un viaggio.**

Il turismo digitale altro non è che il risultato dell'incontro tra il turismo e la trasformazione digitale ma anche un nuovo **paradigma** che cambia le regole del gioco dal lato dei turisti e il loro modo di pensare al viaggio nonché le pratiche degli addetti al settore (operatori, agenzie turistiche, ecc.).

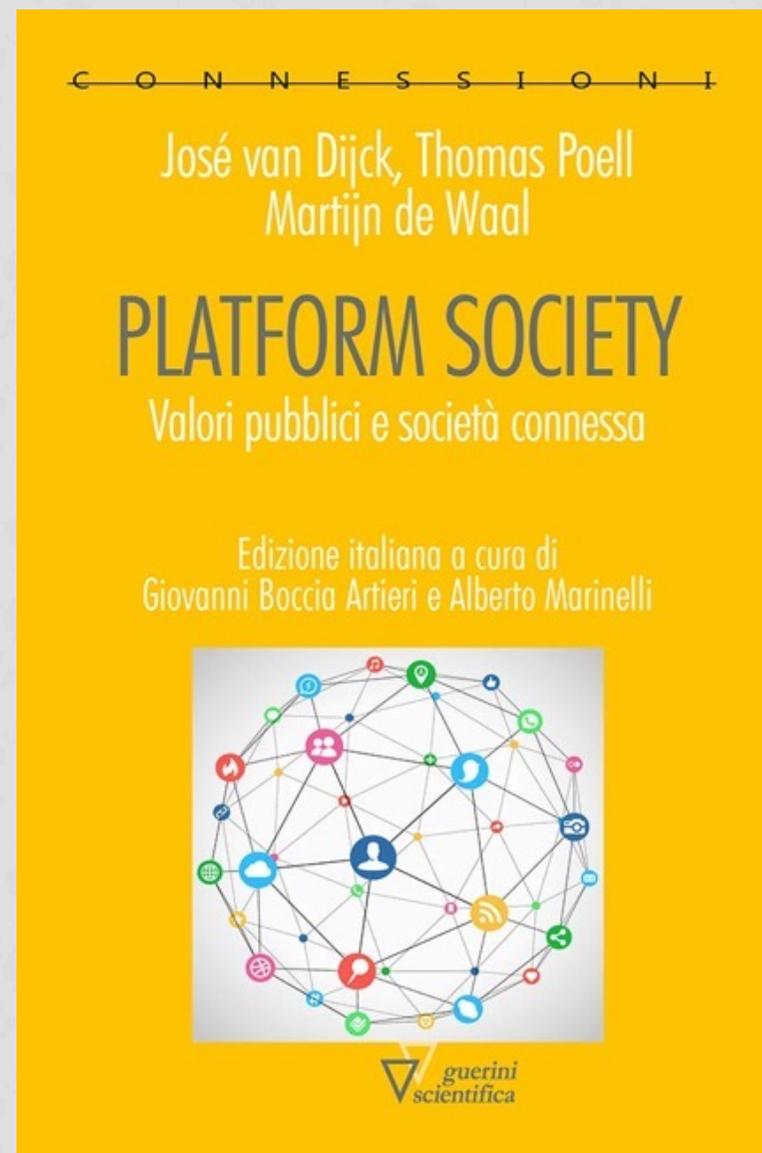


La digitalizzazione del viaggio

Quando si parla di “**digitalizzazione dei viaggi**” e di innovazione digitale nel turismo, ci si riferisce a tutto quell'insieme di innovazioni di servizio e di processo che hanno un impatto economico-organizzativo sull'attività degli operatori turistici e dei turisti.

Il **viaggio dei turisti digitali** include diversi canali, online e fisici, ma è soprattutto l'utilizzo di Internet l'elemento preponderante in tutte le fasi, dal momento dell'ispirazione al rientro a casa.

- **Ispirazione e ricerca di informazioni** - Principalmente sui motori di ricerca;
- **Prenotazione e acquisto** - Servizi di alloggio e trasporto;
- **Attività e servizi in viaggio** - Esperienze, mobilità;
- **Attività effettuate al rientro** - Condivisione dell'esperienza, acquisto di prodotti legati alla località visitata.



Principali soluzioni digitali al servizio del turismo...

Channel Manager

Strumento di integrazione dei diversi canali di distribuzione online che consente di mettere in vendita contemporaneamente ciascuna camera di una struttura ricettiva su tutti i canali con cui la struttura è connessa.

Buy Now, Pay Later

Servizio che permette di acquistare qualcosa, spesso online, e pagare in seguito in un'unica soluzione o a rate, grazie a un finanziamento a breve termine senza interesse.

Marketing Automation

Software che permette di automatizzare attività ripetitive di marketing online come il tracciamento delle visite sul sito web.

Dynamic Packaging

Metodo utilizzato nelle prenotazioni di pacchetti vacanze. Consente ai viaggiatori di costruire il proprio pacchetto (volo, alloggio e noleggio auto) anziché acquistarne uno predefinito.

Revenue Management System

Sistema utilizzato per analizzare la domanda dei clienti, al fine di ottimizzare l'inventario e la disponibilità dei prezzi massimizzando la crescita dei ricavi, individuando la migliore strategia tariffaria.

Customer Relationship Management

Strumento che supporta la raccolta dei contatti e la gestione di tutti i rapporti e le interazioni di un'azienda con i clienti attuali e potenziali.

Central Reservation System

Software per la gestione delle prenotazioni nei diversi canali di distribuzione utilizzato per aggiornare e conservare le informazioni relative all'inventario e alle tariffe.

Sistemi di Business Intelligence

Strumenti che analizzano dati attuali e storici per prendere decisioni migliori e implementare processi aziendali più efficienti.

Property Management System

Strumenti per gestire il planning delle camere, il check-in e check-out, il personale e la contabilità.

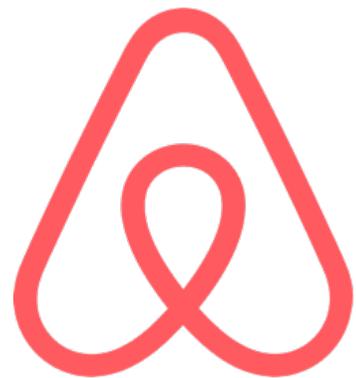
Booking Engine

Strumento per la gestione delle prenotazioni dirette digitali tramite sito web della struttura.

Open Marketplace B2b

Marketplace che consente alle strutture ricettive di vendere un servizio alle agenzie di viaggio senza ulteriori intermediari o accordi.

Le piattaforme digitali di prenotazione



airbnb

average market share of 80 %–95% in European cities



Booking.com



9flats.com

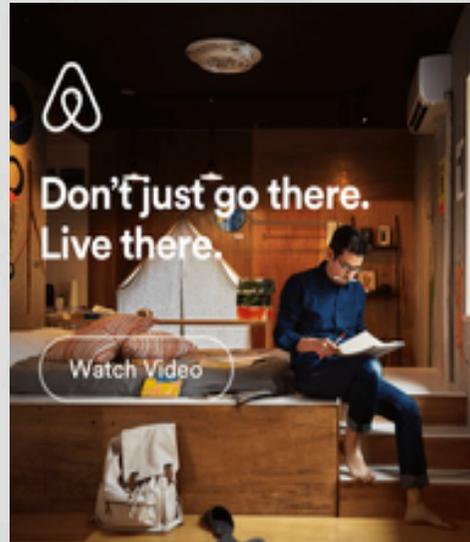
book a home_



Sperimentare esperienze uniche...

“Alternative tourism speaks to a growing desire among tourists to have more authentic, individualized, and intimate embodied experiences with the people and places they visit»

Molz, 2013



Live and play like a local, anywhere.

Find 384 unique experiences hosted by locals. Look out for new ones every day.

WHERE
London

WHEN
Anytime

26 immersive experiences

AIDAN
MASTER OF THE MARKETS

GEORGIA
ART WORLD INSIDER

THE G...
SCO...

airbnbmag BE AT HOME IN THE WORLD

Get Closer to the World

To uncover the true character of a place, you need to bypass the tourist stomping grounds and experience a location's history, food, and customs through the eyes of the people who live there. Airbnb and Hearst have partnered to create a print magazine that celebrates the global community to which we all belong.

The stories and tips in this magazine are both hyper local and stunningly universal. Some will inspire you to unleash your inner explorer; others to indulge in sweet serenity. Either way, you'll find yourself a little closer to the world around you.

Airbnbmag is currently offered in English.

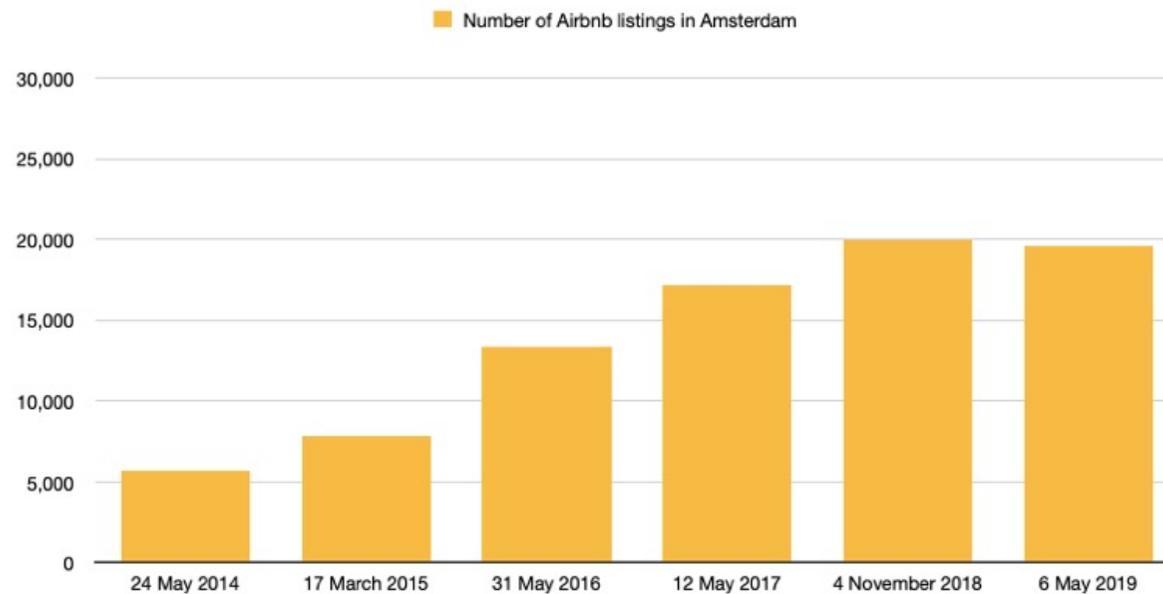


Il fenomeno di *Airbnb*

Increased Popularity of Short-term Rental Platforms in Cities

Airbnb listings - Amsterdam Survey dates

2014 May 24 (5645 listings) **→** 2018 November 4 (20.010 listings)



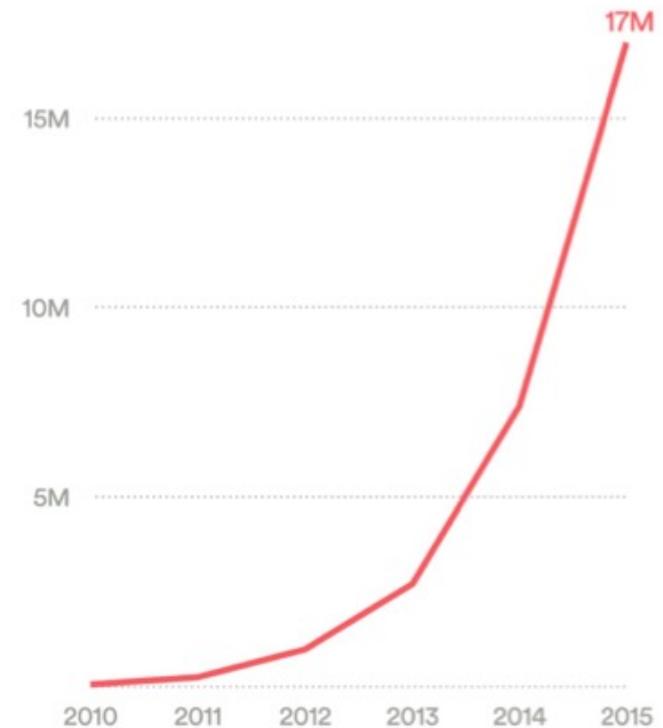
Una crescita esponenziale

Airbnb Travel Stats

- 📁 founded in 2008
- 📁 summer 2010 approx. 47,000 guests
- 📁 summer 2015 approx. 17 million guests
- 📁 2015 approx. 55 million stays
- 📁 total guests have grown more than 600x in five years
- 📁 2019: 500 million guest arrivals (since 2008)
- 📁 2019: 2 million+ people staying on Airbnb per night on average
- 📁 2019: 7 million listings in over 100,000 cities
- 📁 **2021: 6 million listings in over 100,000 cities and a total of**

1 billion guest arrivals since 2008

“Summer travel on Airbnb has grown
353 times over”



Tipologia delle offerte

Come si presenta l'offerta di alloggi *Airbnb* nel mondo?

- La grande maggioranza degli annunci *Airbnb* (oltre il 70%) riguarda intere case come appartamenti, case, bungalow ecc.
- Più del 50% degli annunci sono di proprietà di persone che hanno più annunci sulla piattaforma - > professionisti
- Una piccola percentuale di annunci riguarda stanze private o condivise all'interno della casa di un 'host'
- Gli annunci più popolari o prenotati più comunemente sono case intere

L'impatto sociale delle piattaforme tipo AirBnB

- Comportamento antisociale (rumore, disturbo) da parte dei turisti
- Sanità pubblica, sicurezza, rischio incendio
- Disponibilità/convenienza di alloggi in affitto permanente
- Impatto sui servizi locali e sul gettito fiscale
- Impatto sull'industria del turismo
- Impatto sull'ambiente locale



Impatto sul mercato immobiliare

- Disponibilità/convenienza di alloggi in affitto permanente
- Il parco immobiliare viene spostato dal mercato degli affitti a lungo termine a quello degli affitti a breve termine
- In aggiunta alla già problematica disponibilità di alloggi locali in alcune città:
 - l'aumento della domanda di alloggi in affitto a lungo termine incentiva l'aumento degli affitti stessi
 - i residenti locali sono sfollati direttamente e indirettamente, ad esempio a causa dell'aumento dell'affitto o del disturbo causato dai turisti (*gentrificazione*)

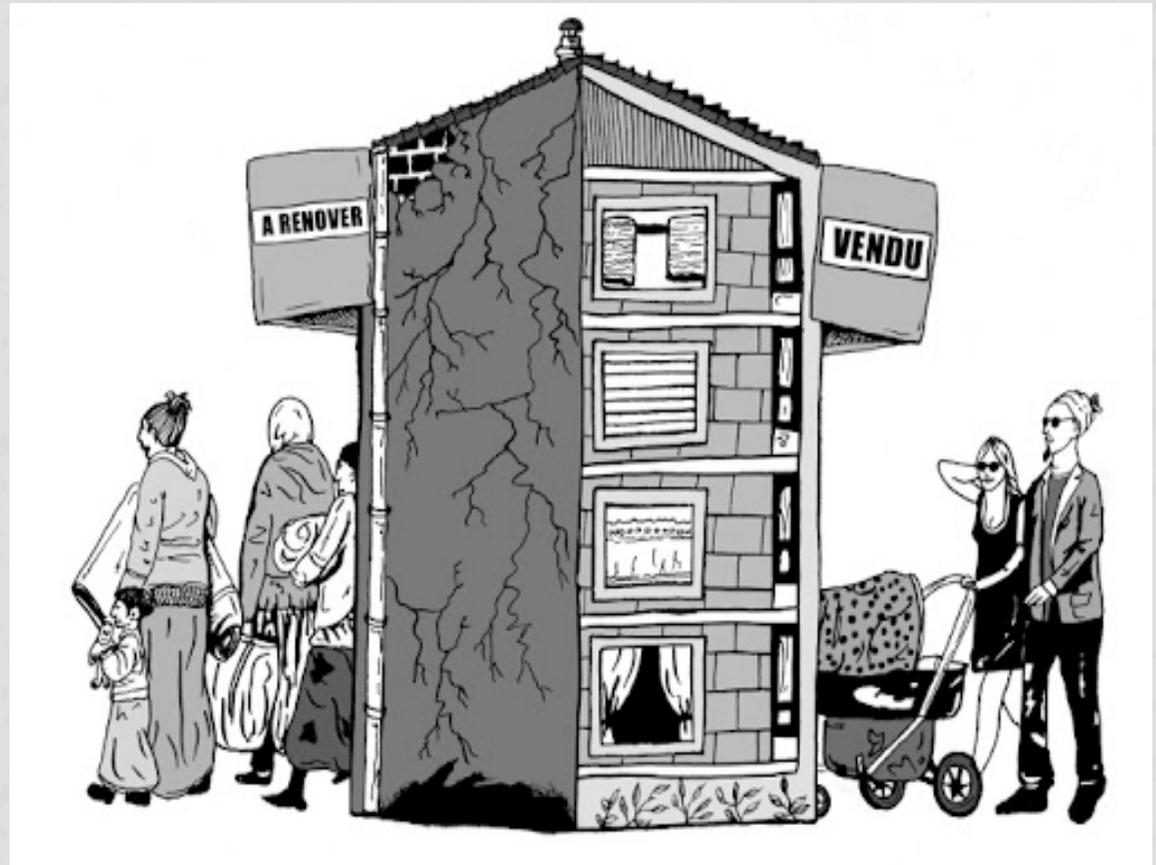
Gentrificazione

È un processo complesso di riqualificazione e rinnovamento di zone e quartieri cittadini, con conseguente aumento del prezzo degli affitti e degli immobili e la migrazione degli abitanti originari, verso altre zone urbane.



un cambiamento che coinvolge allo stesso tempo:

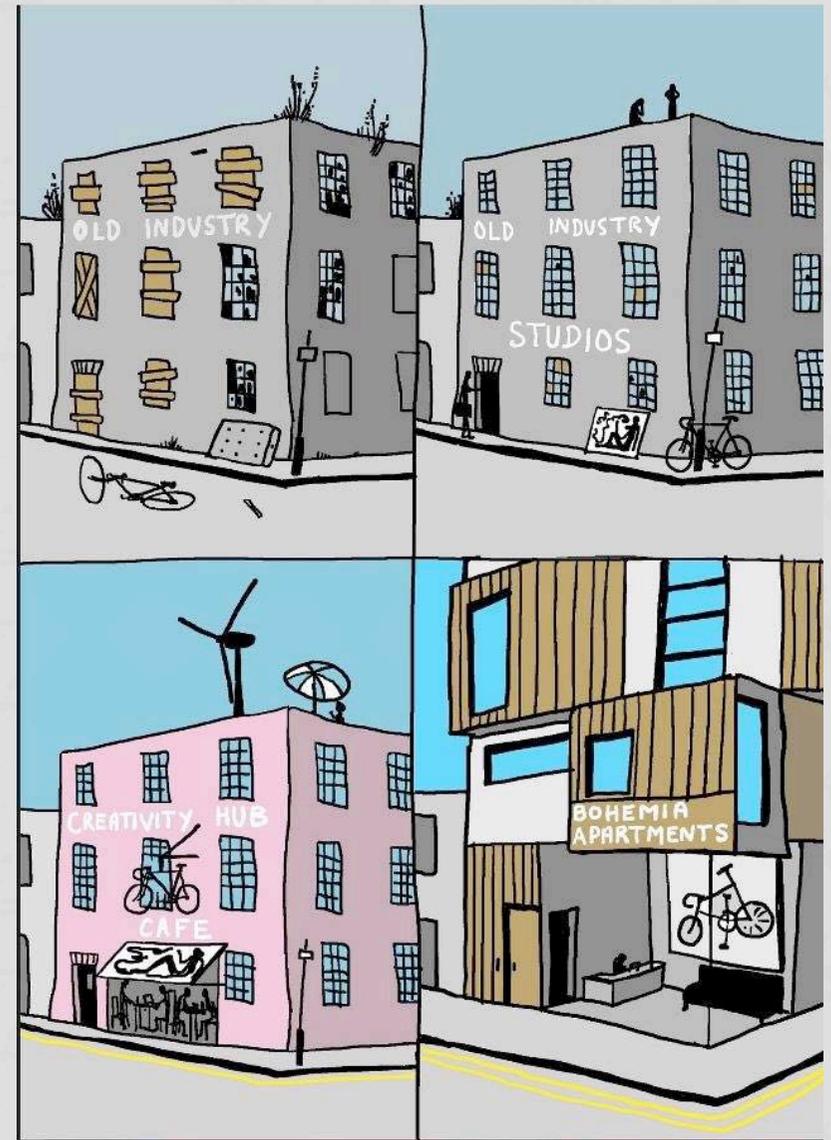
- identità urbanistica
- tessuto sociale



Varie forme di gentrificazione

- Abitativa-residenziale
- “Gendered”
- Commerciale
- Ludica
- **Turistica**

Via Torino a Trieste: centro della “movida” cittadina



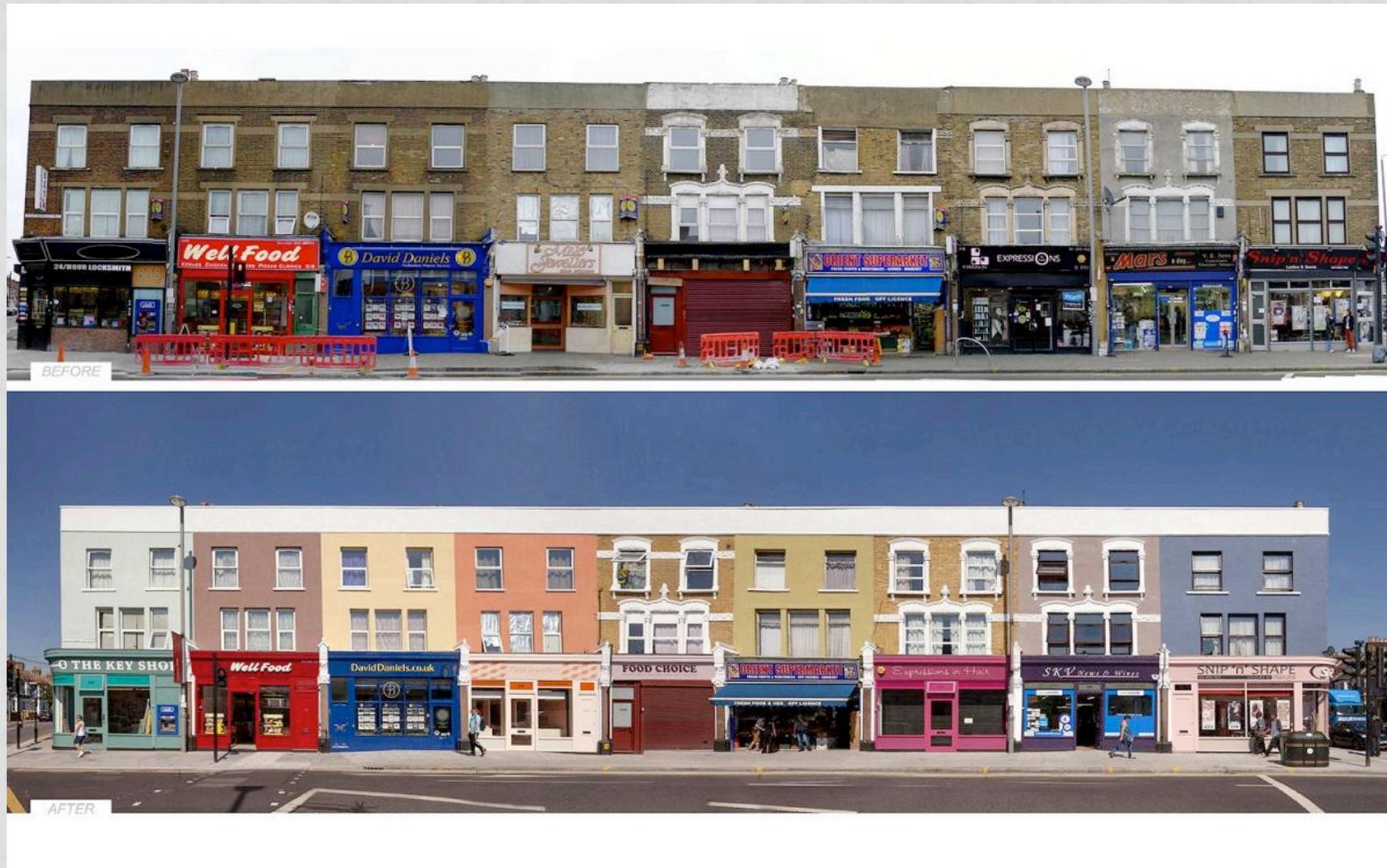
Tourist gentrification

La **gentrificazione turistica** [è] la trasformazione di quartieri popolari e storici del centro urbano in luoghi per il consumo e il turismo, [realizzata] attraverso l'espansione delle funzioni ricreative (servizi turistici), per il tempo libero (commercio e ristorazione) o residenziali per il turismo (appartamenti turistici e affitti di breve termine – *short rental*), che progressivamente sostituiscono le funzioni tradizionali della residenza a uso permanente, dell'affitto di lungo termine e del commercio locale tradizionale, [così] peggiorando i trend di espulsione e segregazione residenziale, [e] svuotando i quartieri della loro popolazione originaria, ovvero impedendo l'accesso della popolazione di status socio-economico basso al mercato della casa in queste aree.

Luís Mendes (2017)



Gentirificazione... 'prima e dopo'

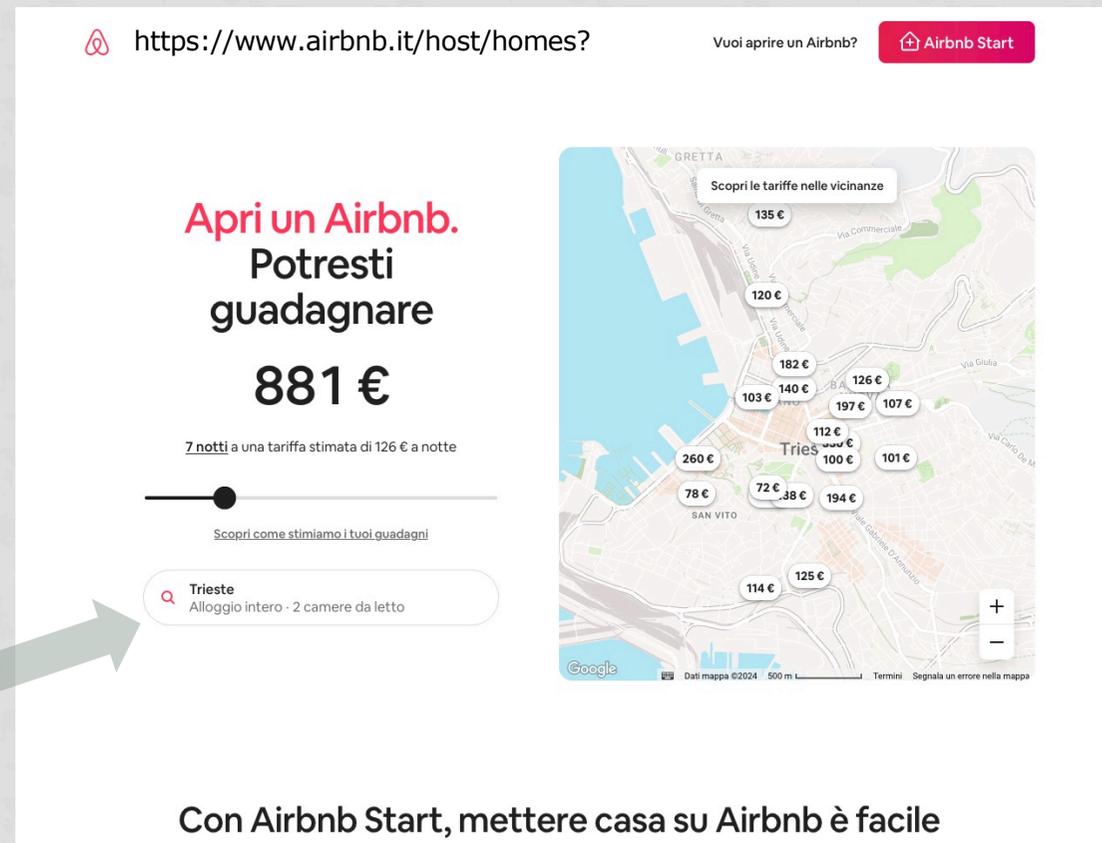


Leyton High Road, a Waltham (Londra) rinnovato prima delle Olimpiadi di Londra del 2012.

La professionalizzazione delle piattaforme digitali

Airbnb e altre piattaforme sono diventate un potente «multiplicatore» di nuove opportunità di business per: investitori immobiliari, aziende turistiche, gestori di proprietà, proprietari e altri attori professionali. Affittare un alloggio ai turisti è considerato più redditizio rispetto all'affitto ad inquilini a lungo termine per i seguenti motivi:

- **redditi più elevati** (non tassati)
- i turisti **pagano in anticipo**
- contratti a **breve termine** (nessun impegno a lungo termine)
- possibilità di '**valutare**' gli ospiti, incentivando comportamenti corretti



The screenshot shows the Airbnb host interface. At the top, the URL is <https://www.airbnb.it/host/homes?> and there is a button for "Vuoi aprire un Airbnb? Airbnb Start". The main heading reads "Apri un Airbnb. Potresti guadagnare 881 €". Below this, it specifies "7 notti a una tariffa stimata di 126 € a notte" and includes a slider to "Scopri come stimiamo i tuoi guadagni". A search bar shows "Trieste" and "Alloggio intero · 2 camere da letto". To the right is a map of Trieste with various price points for different areas: 135 €, 120 €, 182 €, 140 €, 126 €, 103 €, 197 €, 107 €, 112 €, 100 €, 101 €, 260 €, 78 €, 72 €, 38 €, 194 €, 114 €, and 125 €. At the bottom, it says "Con Airbnb Start, mettere casa su Airbnb è facile".

Come regolamentare...

1. **Divieto totale**

2. **Approccio laissez-faire:** non vengono adottate misure concrete (a volte i governi locali impongono leggi o tasse)

3. **Limitazione:**

- Limitare il numero di annunci/alloggi in una città/area
- Limitare il numero di visitatori in una struttura ricettiva
- Limitazione del numero di notti (limite di 30 notti ad Amsterdam)
- Restrizioni di localizzazione (confinamento a determinate aree/quartieri)
- Restrizioni di densità (limitano il numero di annunci consentiti in un'area)
- Limite in base al tipo di annuncio (intero appartamento/casa)
- Solo permesso/licenza (Barcellona)

Riflessioni post-moderne e scenari futuri...

- ▶ Chi beneficia di una specifica economia di piattaforma e chi no?
- ▶ Quali sono gli impatti sociali, ambientali ed economici della piattaforma?
- ▶ Dov'è la responsabilità di "regolamentare" l'economia delle piattaforme turistiche?
- ▶ Che aspetto ha un'economia delle piattaforme più giusta ed equa?

Ciò che rimane è una sfida per immaginare e concettualizzare economie di piattaforma del turismo che sostengano la prosperità umana, ambientale ed economica

Grazie per l'attenzione