

Il Patto Territoriale della Penisola Sorrentina e le Tecnologie del Turismo 4.0

da Destination Management Organization a Destination Quality Committed



Vico Equense, 16 Dicembre 2019

Relatore: Prof. Carlo Lauro,
Emerito dell'Università di Napoli Federico II

TURISMO 4.0

UNA NUOVA PROSPETTIVA PER LA PENISOLA SORRENTINA

Verso una Destinazione Turistica Quality Committed



❖ Progetto «Big Data e Tecnologie del Turismo 4.0» per trasformare l'Area del Patto della Penisola Sorrentina in una Destinazione "Quality Committed"

Il Patto Territoriale Penisola Sorrentina (PTPS), che ha nella sua compagine attori pubblici come i 6 comuni della Penisola ma anche associazioni di categoria legate alle imprese turistiche, allo stato costituisce una Destination Management Organization (DMO) ha intrapreso, con il supporto della Regione Campania, e in collaborazione con l'Istituto IRCSIA, uno studio di fattibilità «**Big Data e Tecnologie del Turismo 4.0**» con una doppia finalità:

- dotarsi di strumenti organizzativi per potersi qualificare come una **Destinazione turistica impegnata sulla qualità** (Destination Quality Committed o DQC);
- e dotarsi successivamente di uno strumento applicativo per poter interagire con i turisti offrendo contenuti informativi in grado di supportar il turista durante il suo soggiorno, ottenendo in cambio dati sulle sue aspettative, la qualità percepita, la sua soddisfazione e gli eventuali motivi di reclamo al fine di fornire una offerta su misura (Centralità del turista)

❖ Il progetto del PTPS ha conseguito i seguenti risultati

- **Definizione del concetto innovativo di Destination Quality Committed** basato sulla centralità del turista e l'impegno delle Amministrazioni e degli Operatori nel miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso una Carta dei servizi.
- **Studio delle tendenze nello sviluppo di tecnologie a servizio dell'industria turistica (Turismo 4.0) e swot analysis** per valutare le prospettive dell'impiego di tali tecnologie in un progetto di DQC per la Penisola Sorrentina;
- **Identificazione, attraverso un'indagine pilota dei macro-fattori di qualità** che caratterizzano il turismo in Penisola sorrentina e progettazione di un modello econometrico di Tourist Satisfaction basato sulla stima dei suoi drivers (es. qualità offerta e percepita) e del miglioramento dei suoi outcome in termini di accrescimento della fidelizzazione dei turisti e riduzione delle esigenze di reclamo.
- **Disegno e sperimentazione di un modello econometrico per la Tourist Satisfaction per il Monitoraggio e il Supporto alle decisioni della DQC** e sua estensione al caso di Big data.
- **Studio di fattibilità di una APP e di una piattaforma della DQC** basata sulla centralità del turista in grado di fornire allo stesso informazioni per render unica la sua vacanza e acquisire quei dati che al turista nella destinazione e di raccogliere dati che consentano di adeguare l'offerta di servizi alle sue attese nell'ottica di accrescerne la soddisfazione e dunque la fidelizzazione alla destinazione turistica.

IL punto di partenza: La SWOT Analysis del sistema turistico Penisola Sorrentina

68.86

PC.=0,26

R2: 53.4%

Fedeltà

52.24

PC.=0,13

genza di
clamare

Punti di Forza

- Cultura dell'accoglienza
- Flussi turistici rilevanti
- Dimensioni dell'offerta ricettiva e delle attività turistiche
- Offerta turistica di qualità
- Ampiezza di soluzioni di accoglienza per tutte le tipologie di turisti ma sempre mantenendo un livello qualitativo elevato

Punti di debolezza

- Assenza allo stato attuale di politiche concertate e sistemiche per la qualità dei servizi a livello istituzionale e delle imprese-
- Assenza allo stato attuale di un sistema informativo sul turismo a livello distrettuale

Opportunità

- Finanziamenti regionali e europei per soluzioni innovative
- Tecnologie del turismo 4.0 che facilitano l'accesso alle informazioni sul turista e per il turista
- Competenze scientifiche e professionali nell'area sul trattamento di Big Data e analisi di sistemi complessi quale quello turistico

Minacce

- Sviluppo tecnologico rapido e strumenti alternativi (chatbot, wearable, visori di realtà aumentata, etc) a quelli tradizionali di gestione del turismo.
- Presenza di circuiti turistici e tour operator con limitati interessi rispetto ad un progetto di carattere sistemico per il turismo in Penisola Sorrentina

I presupposti del turismo 4.0 e il progetto del PTPS

Un milione di turisti registrati che soggiornano almeno una notte in Penisola Sorrentina, per un totale di 4 milioni di presenze annue, rappresentano un enorme potenziale di flussi informativi e di conoscenza per la destinazione turistica per perseguire gli obiettivi di una DQC basata sulla centralità del turista e il miglioramento continuo dei servizi offerti.

L'esistenza e diffusione di tecnologie e modelli legati ai big data rappresentano oggi un'opportunità per il PTPS per favorire un processo di acquisizione di conoscenze, esigenze, recensioni e valutazione della qualità percepita e della conseguente soddisfazione del turista

➤ **Turismo 4.0** è il nome utilizzato per indicare l'attuale tendenza ad elaborare grandi quantità di dati raccolti da un numero molto grande di viaggiatori, al fine di creare esperienze di viaggio personalizzate sempre più gratificanti.

Tale approccio si basa sull'uso di varie tecnologie dell'informazione e della comunicazione . Il termine Turismo 4.0 prende ispirazione dal termine Industria 4.0, volendo far leva sulle tecnologie abilitanti la quarta rivoluzione industriale, quali Big Data, Open data, Inteconnessione di operatori e turisti, Internet of Things, Chatbot, AI per offrire nuovi servizi ai turisti attraverso la Data Science e porli al centro del progetto in un ottica Customer Relationship Management. La tecnologia cellulare di ultima generazione 5G, potrebbe rendere applicazioni di realtà Aumentata/Virtuale realizzabili in numerosi contesti turistici, aprendo la strada anche ad ulteriori sviluppi tracking di dispositivi wereable etc.

I tempi del "Turismo 4.0" sembrano essere maturi per rilanciare un progetto ambizioso che possa favorire il rafforzamento della Destinazione Penisola Sorrentina come meta turistica all'avanguardia ed attenta alle dinamiche dell'innovazione, avvalendosi delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione e della

Le tecnologie potenziali a supporto della Carta dei Servizi Turistici e del Turismo 4.0

Interconnessione. E' una tecnologia di networking, basata su un sistema WI-FI gratuito, che si prefigge di incrementare la capacità di scambiare informazioni con sistemi interni ed esterni finalizzata all'ottenimento di uno sviluppo collaborativo tra gli operatori, ma anche tra i viaggiatori, volta al miglioramento e all'estensione dei servizi offerti ai turisti.

Chatbot o assistenti virtuali. I chatbot avranno un impatto sempre maggiore sulle modalità in cui il settore dei viaggi serve i propri clienti, cercando informazioni, prenotando un viaggio, o richiedendo assistenza. L'assistenza può essere personalizzata tenendo conto di età, genere, nazionalità, preferenze del turista. Allo stesso tempo possono essere utilizzati per la raccolta di informazioni sui servizi fruiti e l'esperienza del viaggio.

Virtualizzazione. E' una tecnologia che ha per obiettivo la realizzazione di una "copia virtuale" (digital twin) del sistema turistico locale e dei suoi componenti, aggiornata anche mediante dati provenienti da opportuni sensori, per offrire al turista una migliore conoscenza e una migliore fruizione dei luoghi, delle strutture turistiche e degli eventi.

Realtà aumentata. E' una tecnologia che ha per obiettivo l'arricchimento della percezione sensoriale umana mediante informazioni, in genere manipolate e convogliate elettronicamente, che non sarebbero percepibili con i cinque sensi.

Internet of Things (IoT). E' una innovazione che estende Internet al mondo degli oggetti e dei luoghi concreti consentendo con essi un'interazione virtuale.

❖ Definizione di Destination Quality Committed

La qualità dei servizi turistici é l'attitudine a soddisfare i bisogni del viaggiatore, ed è in tal senso che vanno opportunamente individuati gli standard di riferimento attraverso indagini di Tourist Satisfaction.

Per DQC in particolare intendiamo “una destinazione turistica impegnata sull'assicurazione della qualità dei servizi offerti con il supporto delle tecnologie del turismo 4.0. con l'obiettivo di perseguire la centralità del turista e la sua soddisfazione”.

Essa nasce dall'esigenza di far fronte ai seguenti trend del mercato turistico:

L'offerta turistica promossa in particolare dal web é oggi talmente pressante e variegata che risulta difficile per il turista scegliere solo sul concetto astratto della bellezza della località spesso unico aspetto promosso dal marketing.

La competitività delle destinazioni turistiche emergenti, più che sugli aspetti paesaggistici, storico- culturali o notorietà di una località, punta sempre più su un impegno per la qualità dei servizi turistici (Quality Commitment) come quella caratteristica che rappresenta uno dei maggiori driver della soddisfazione del turista (Tourist Satisfaction) e lo induce a ritornare (Loyalty) o promuovere (Words of mouth) la località o il network.

❖ I principi generali di una Destinazione Turistica Quality Committed e la centralità del turista

La qualità dei servizi turistici: la DQC, attraverso l'adozione di una **Carta dei Servizi**, assicura il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati degli standard e la valutazione della qualità dei servizi ed il soddisfacimento dei turisti.

- **L'Adozione degli standard di qualità:** la DQC individua gli aspetti rilevanti al fine di ottenere la qualità dei servizi erogati e li esprime tramite opportuni indicatori di qualità che ne consentono la misurazione.

- **Valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei bisogni:** la DQC si impegna a verificare costantemente gli aspetti significativi e la misura della qualità dei Servizi, nonché a valutare i risultati ottenuti ed il soddisfacimento dei bisogni. La DQC pone in essere modalità strutturate per la valutazione della qualità dei servizi ed il soddisfacimento degli utenti. Gli elementi significativi individuati sono soggetti a periodica o continuativa rilevazione volta ad accettare l'aderenza con i valori prefissati, con particolare attenzione per quelli che il turista non è in grado di verificare autonomamente e direttamente.

La tutela del turista: per rafforzare e dare concretezza all'impegno per la qualità, la DQC può attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi proposti al turista.

- Reclami e suggerimenti: i turisti possono segnalare mancanze e disservizi avvenuti sul territorio della DQC;
- I responsabili della Destinazione Turistica possono predisporre sistemi di risposta al reclamo



La Carta dei Servizi Turistici della DQC :

Un modello per il miglioramento continuo della qualità e la soddisfazione dei turisti

La Carta dei Servizi Turistici è lo strumento mediante il quale gli amministratori e gli operatori del turismo assicurano, con la massima trasparenza, il mantenimento e lo sviluppo di standard specifici di qualità attraverso **un confronto costante con le aspettative dei clienti.**

Da tale confronto dovrà scaturire la volontà e l'impegno a **migliorare continuamente la propria organizzazione**, i propri servizi, il livello professionale dei propri dipendenti al fine di perseguire la piena soddisfazione dei turisti.

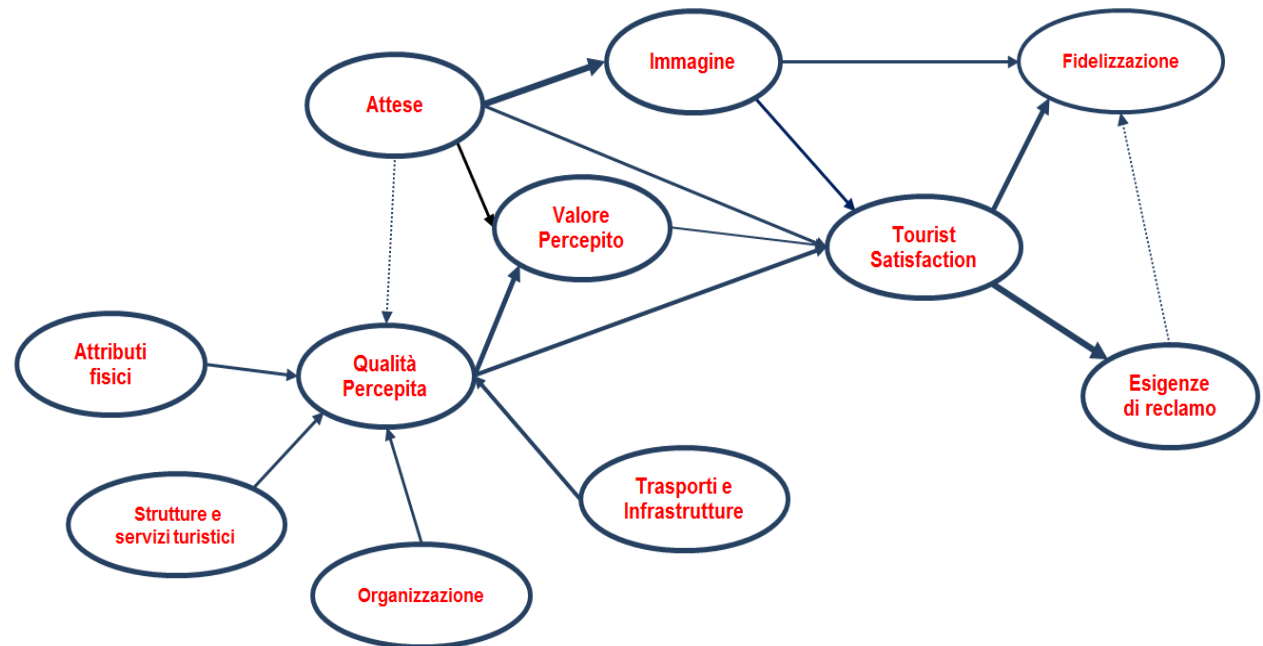
L'introduzione della Carta dei Servizi costituisce pertanto un elemento di carattere **fortemente innovativo**, destinato a modificare in modo sostanziale il **rapporto tra il turista e sistema turistico locale**

Nella scelta della destinazione, attraverso la Carta il turista riceve una sorta di **assicurazione sulla qualità del viaggio**, potendo conoscere, anche prima di intraprenderlo, la mission e i servizi offerti dagli operatori e dalle Istituzioni, ma soprattutto di **controllarne e orientarne l'effettiva attuazione.**

Il modello di Tourist Satisfaction derivato dall'European Customer Satisfaction Index (ECSI)

Il modello, che deriva dalla teoria del consumatore, si basa sulle relazioni tra **variabili composite di natura multidimensionale**, che vedono la Tourist Satisfaction dipendere dalle Attese del viaggiatore rispetto alla destinazione, dalla Qualità percepita e i suoi drivers, dal Valore percepito e dall'Immagine. A sua volta la Tourist Satisfaction influenzia Esigenze di Reclamo e la Fidelizzazione del cliente. Quest'ultima legata anche all'Immagine della destinazione turistica.

Ciascuna **variabile composta** detta anche **latente** è misurabile indirettamente attraverso la combinazione un numero più o meno elevato di indicatori osservabili (**variabili manifeste**). Ad esempio la Customer Satisfaction è valutata come giudizio complessivo ma anche rispetto alle attese e alle località concorrenti.



L'immagine è legata alla Sostenibilità e turismo ecosostenibile, Qualità offerta e servizi turistici, Valorizzazione tipicità dei prodotti locali, Valorizzazione del patrimonio artistico e naturale, Attenzione al benessere del turista.

TURISMO 4.0

UNA NUOVA PROSPETTIVA PER LA PENISOLA SORRENTINA
Verso una Destinazione Turistica Quality Committed

Potenzialità dell'approccio adottato per la Tourist Satisfaction

- Trattare **BIG DATA** (elevato numero di indicatori e un elevato n° di turisti, imprese, STL, etc...)
- Non richiede **ipotesi distribuzionali** sulle variabili di errore
- Trattare **dati mancanti** e operare in presenza di collinearità
- Ottenere **rating** di imprese, località e organizzazioni
- **Analisi per segmenti e o livelli**
- **Benchmarking spaziali e temporali** dei risultati
- **Abilità predittive e valutazione di impatti**
- **Simulazione di scenari e Decisioni**



Elementi e funzionalità del Sistema Informativo della Destination Quality Committed

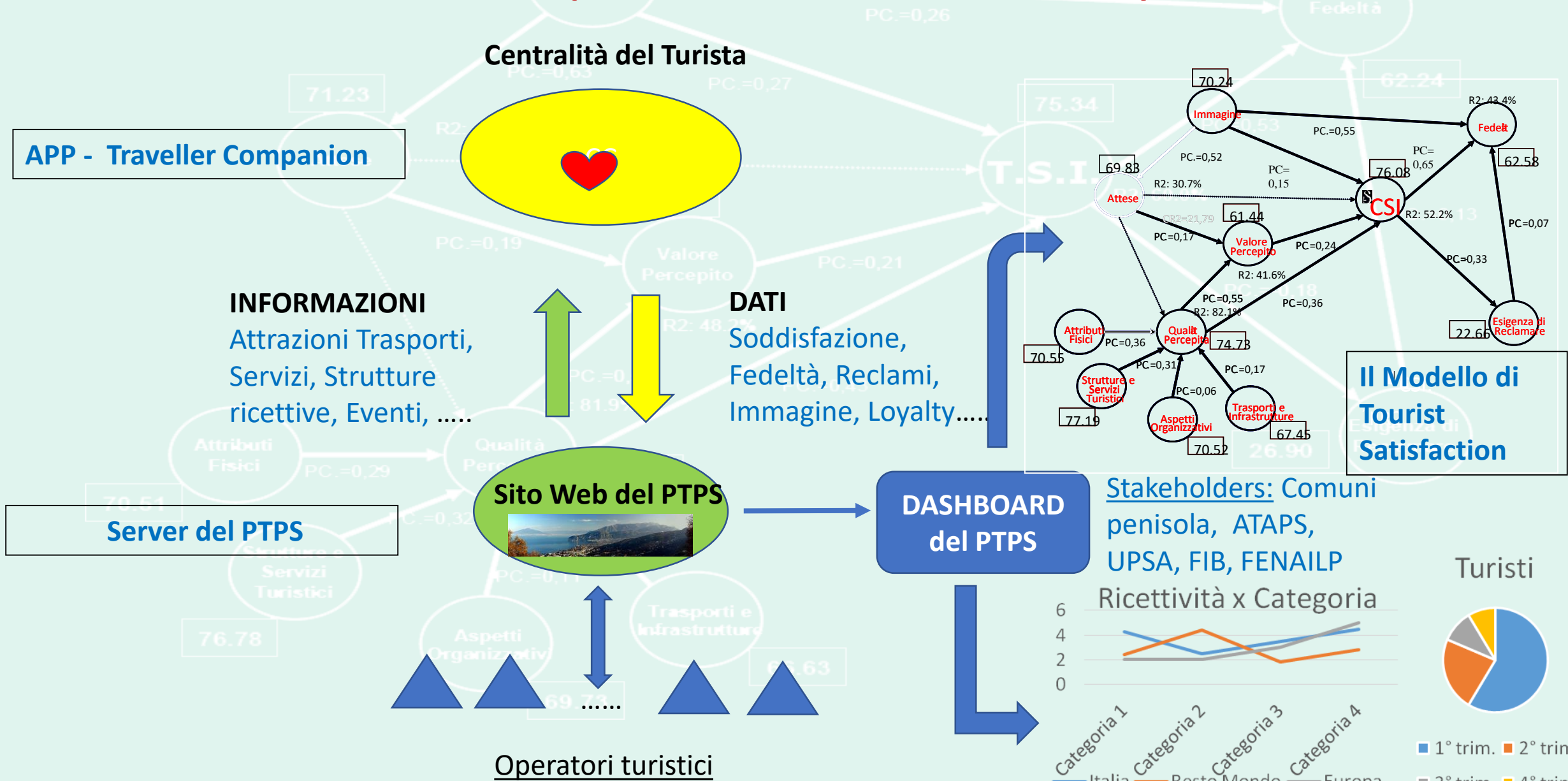
la DQC considera l'informazione efficace e tempestiva un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con i turisti.

Il Sistema Informativo della DQC del PTPS si basa su due Data Base e una Dashboard :

- **L' INFO DESTINATION DB** - alimentato periodicamente dagli Stakeholder del PTPS e dagli Operatori turistici, contiene informazioni testuali, immagini e tabelle/grafici cui ha accesso il turista via l'app (traveller companion).
- **L' INFO TOURIST SATISFACTION DB** - alimentato continuamente attraverso un'apposita APP, contiene i dati dei diari di viaggio (esperienze del turista basate su brevi questionari di valutazione del turista)
- **LA DASHBOARD del PTPS** - opera su quest'ultimo db mediante un sw che produce periodicamente tabelle, grafici e cruscotti decisionali a disposizione degli stakeholder del PTPS con riferimento all'intero territorio, ai singoli comuni del patto ed alcune segmentazioni di interesse come nazionalità dei turisti, categoria alberghiera, ecc. Queste informazioni su dati aggregati e sotto forma di report periodici sono accessibili anche agli operatori turistici.

Uno sviluppo successivo può prevedere prodotti informativi a pagamento disaggregati per i singoli operatori turistici (profilazione clientela, soddisfazione rispetto ai servizi, fidelizzazione, trend...)

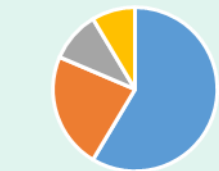
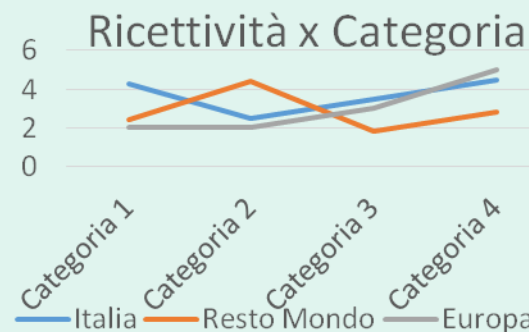
Schema dei flussi dell' APP per la Tourist Destination Quality Committed



Operatori turistici

Stakeholders: Comuni penisola, ATAPS, UPSA, FIB, FENAILP

Turisti



1° trim. 2° trim. 3° trim. 4° trim.

Italia Resto Mondo Europa

Progettazione e test di un'App per il turismo 4.0 in Penisola Sorrentina

Nella prospettiva di trasformare Penisola in una a **Destinazione Turistica Quality Committed** Il progetto mira a valutare in particolare la **fattibilità economica e tecnica e il suo potenziale in ambito turistico** della realizzazione di applicazioni per smartphone/tablet per il tracking (ovvero la tracciabilità durante gli spostamenti del turista) in concomitanza con l'utilizzo di intelligenza artificiale (chatbot) con la finalità di fornire servizi di informazione in cambio di dati sull'esperienza turistica in termini di valutazione della qualità percepita e della soddisfazione del turista e di conoscenza sulle sue esigenze.



68.86

Immagine

Esempi di schermate dell'app

R2: 53.4%

Fedeltà



A Destination Quality Committed

PC.=0,19

Valore Percepito

R2: 48.2%



Sorrento is a coastal town in southwestern Italy, facing the **Bay of Naples** on the Sorrentine Peninsula. Perched atop cliffs that separate the town from its busy marinas, it's known for sweeping water views and Piazza Tasso, a cafe-lined square. The historic center is a warren of narrow alleys that's home to the Chiesa di San Francesco, a 14th-century church with a tranquil cloister.

. There are a few small beaches down by the harbor, reachable by elevator, stairway or bus. Nearby attractions like **Pompeii**, **Herculaneum**, **the Amalfi Coast**, and **the islands of Capri and Ischia** are popular day trips thanks to frequent buses and boats and the regional Circumvesuviana railway MORE

Information & Things to do in ... Sorrento

Welcome letter Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur.

Hotel & Lodgements	Food & Drinks	Transports	Sightseeing	Beach & Sport
Events	Museums & Exhibit	Entertainment Shopping	Itinerary & Maps	Traveller's Surveys

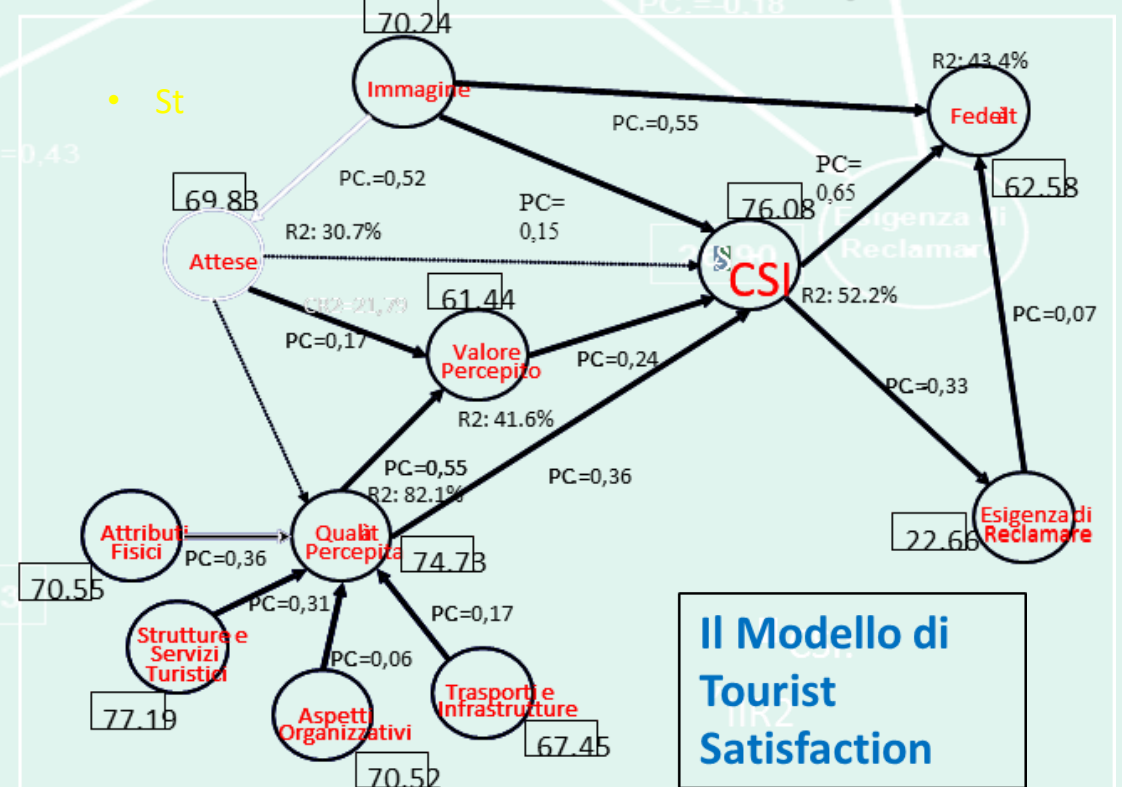
Esempi di schermate dell'app



The Traveller Companion : Sorrento Sightseeing



The Traveller's Satisfaction Survey



Piazza Tasso is a central place in Sorrento . The square is named after the poet Torquato Tasso. In the main square, is the Baroque Church del Carmine, within its interior a painting by Onofrio Avellino. On the square stands a statue of S. Antonino Abate. From the square you come onto the shopping street Via San Cesareo and Museum Correale

Possibili estensioni del Sistema di DQC

Integrazione con un motore di Artificial Intelligence

Portali per viaggiatori
Booking
Trip advisor
The fork
Google Trips

Portali social
Instagram,
Facebook,
Twitter

Integrazione con i siti web
Voli
Treni, Bus...
Traghetti e aliscafi
Hotel, Ristoranti
Shop e pubblici esercizi

Siti istituzionali e degli eventi

Altre sorgenti di dati
Meteo, Wikipedia



Le modalità di realizzazione di una DQC

Organizzazioni pubbliche (Regioni, Comuni singoli, Distretti turistici)

Consorzi pubblico-privati

Reti di imprese*

L'istituto è stato introdotto con l'art. 3, comma 4-ter, del decreto "Incentivi" (Decreto Legge 5/09), convertito nella Legge n. 33/09.

Perché far rete?

L'innovazione non si fa più da soli;

Riorganizzarsi e allearsi per competere;

Accedere alla conoscenza altrui;

Specializzarsi in competenze molto focalizzate;

Partecipare a Contratti di sviluppo.

Trovarsi insieme è un inizio, restare insieme un progresso, lavorare insieme un successo [Henry Ford]

TURISMO 4.0

UNA NUOVA PROSPETTIVA PER LA PENISOLA SORRENTINA
Verso una Destinazione Turistica Quality Committed

Conclusioni

Abbiamo tratteggiato le linee e gli elementi fondamentali del progetto DQC- Penisola Sorrentina: Definizione di DQC; Carta dei servizi turistici; Modello TS per il monitoraggio e di supporto alle decisioni; Sistema informativo e APP per realizzare la centralità del turista e una DASHBOARD della DQC

L'attuazione di una DQC da parte di una destinazione turistica come quella del PTPS, potrebbe portare non solo benefici alla stessa destinazione ma rappresentare un **primato, un esempio virtuoso da imitare** per aumentare la competitività turistica della nostra Regione e del nostro Paese.