

La presente tesi analizza l'impatto delle tecnologie immersive e del metaverso nel settore turistico: l'obiettivo consiste nel comprendere la percezione dei consumatori rispetto a queste innovazioni, per valutarne il potenziale impatto sull'esperienza turistica globale. Attraverso una ricerca netnografica (una rigorosa metodologia di ricerca sociale che si focalizza sull'analisi di interazioni, comportamenti e culture rintracciabili all'interno delle comunità online), l'elaborato analizza opinioni, aspettative e timori degli utenti riguardo queste innovazioni e le implicazioni manageriali in tale ambito, con una particolare attenzione agli utenti con fragilità.

L'approccio suggerito si basa su una stretta collaborazione tra istituzioni pubbliche, comunità locali e stakeholder privati per favorire uno sviluppo turistico responsabile e rispettoso dell'ambiente: un focus chiave è la creazione di smart destinations, che utilizzano infrastrutture tecnologiche avanzate per ottimizzare la fruizione delle risorse naturali e culturali, promuovendo al contempo pratiche sostenibili. Gli Enti Locali svolgono un ruolo centrale nel coordinare tali iniziative, garantendo una pianificazione territoriale che bilancia le esigenze economiche con la tutela dell'ambiente e del patrimonio culturale. La governance territoriale proposta si basa sull'adozione di politiche che incentivino un turismo slow, meno impattante, e che coinvolgano attivamente le comunità locali nel processo decisionale. In questo contesto, le tecnologie digitali e la raccolta di dati giocano un ruolo strategico per monitorare e migliorare l'efficienza delle risorse, rendendo il turismo una leva per lo sviluppo sostenibile delle destinazioni. Gli Enti Locali, dunque, sono visti come attori chiave nella promozione di uno sviluppo territoriale che bilanci la crescita economica con la sostenibilità ambientale e sociale.

In particolare, vengono analizzate le potenzialità delle tecnologie durante tutte le fasi di viaggio che un turista regolarmente effettua, oltre ad elencare gli elementi costitutivi che il metaverso deve necessariamente possedere, non tralasciando le criticità emerse relative alla privacy, la salute mentale e la dipendenza tecnologica.

I risultati ottenuti evidenziano quanto il metaverso sia percepito principalmente come uno strumento di acculturazione e anticipazione del viaggio, senza necessariamente sostituire l'esperienza fisica-reale che un turista effettua in loco. Viene messa in luce l'importanza per le imprese di bilanciare innovazione e rischi, sviluppando esperienze coinvolgenti che integrino digitale e autenticità.

Dal punto di vista manageriale, ciò implica una pianificazione strategica attenta all'impatto sociale, con focus su alcune fragilità degli individui quali isolamento sociale e digital addiction, per un'innovazione realmente inclusiva e sostenibile: solamente attraverso un approccio graduale, modulabile e personalizzabile del metaverso si avrà un positivo impatto sociale poiché questa rivoluzione potrebbe permettere una maggiore inclusione verso quelle fasce di popolazione considerate più fragili (quali persone con disabilità, anziani o famiglie con difficoltà economiche). In aggiunta, risulta fondamentale il mantenimento di un corretto equilibrio tra tecnologia e relazioni "reali" (ossia il fattore umano), imprescindibile per un turismo che sia un'esperienza arricchente.

Infatti, l'utilizzo di tecnologie abilitanti consente di creare una visione del turismo attenta non solo all'innovazione ed al business ma anche all'impatto sociale, in termini di inclusione, accessibilità, tutela della cultura locale e delle relazioni umane. Aspetti fondamentali per un modello di business realmente sostenibile. Il lavoro approfondisce inoltre l'adozione di tecnologie digitali per la gestione dei dati e delle risorse territoriali, offrendo nuovi strumenti agli Enti Locali per monitorare e ottimizzare la governance del territorio. Questo tipo di gestione consente di migliorare la competitività delle destinazioni turistiche e di offrire esperienze di viaggio più inclusive e rispettose dell'ambiente. L'integrazione di stakeholder locali e la valorizzazione del capitale umano e sociale emergono come elementi chiave per garantire un modello di sviluppo turistico durevole e resiliente, in cui le comunità locali svolgono un ruolo attivo nella salvaguardia e promozione del proprio territorio.

La tesi permette di comprendere interessanti spunti di riflessione e approfondimento, anche con un'analisi critica ma originale, rispetto a tematiche innovative nel settore turistico: la particolarità della scelta di una netnografia all'interno di comunità online ha consentito di comprendere la reale percezione dei consumatori rispetto al metaverso nel mondo del travel, mediante l'impiego di un tipo di ricerca qualitativa originale ma un notevole apporto personale nell'elaborazione empirica e nella rigorosa interpretazione dei dati raccolti. Un contributo applicativo con spunti concreti per il settore che sottolinea la possibilità di creare innovazioni manageriali (con la finalità di voler generare reddito nell'organizzazione che le realizza) che siano a supporto di individui socialmente fragili.

In questo contesto, il digitale gioca un ruolo strategico nel monitoraggio delle risorse, nella gestione delle destinazioni e nella creazione di esperienze turistiche personalizzate e autentiche: la sfida futura sarà quella di mantenere un equilibrio tra innovazione tecnologica e rispetto delle identità locali, garantendo che le nuove forme di turismo siano sostenibili, accessibili e capaci di generare benefici diffusi per l'intera comunità.