



Il passaggio dai sistemi tradizionali ad Internet

UNIVERSITA' DI MACERATA
Corso di laurea triennale in Formazione e
Management dei sistemi turistici
3 CFU

II periodo

Barbara Re
barbara.re@unicam.it

Agenda

- ✓ Il cambiamento nel settore turistico
- ✓ Punto di partenza
- ✓ Internet a cosa serve e cosa farci
- ✓ Internet ed il turismo tra momenti felici e di conflitto



Le tre "t"



Richard Florida
(Economista)

- ✓ **Richard Florida** sostiene che gli operatori turistici dovrebbero coltivare le tre "t" che caratterizzano il ceto medio dei professional con forte propensione ai viaggi d'affari culturali e ricreativi

✗ **TALENTO**

- nel trovare nuove soluzioni ai problemi

✗ **TECNOLOGIA**

- nell'accettare le opportunità e le sfide che reingegnerizzano la comunicazione

✗ **TOLLERANZA**

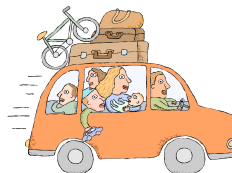
- per ogni tipo di diversità culturale e sociale perché la chiusura provinciale è considerata un disvalore e non consente di comunicare sul piano inter-culturale

Il cambiamento



- ✓ Come l'ICT e in particolare le tecnologie di rete hanno cambiato e continuano a rivoluzionare il mondo del turismo?

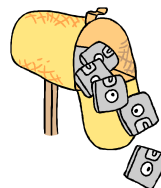
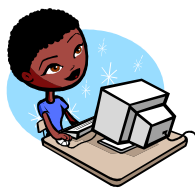
COSA NE PENSATE ???



Da dove partire



- ✓ Il percorso di approfondimento parte dalle nozioni di base relative all'utilizzo
 - ✗ delle applicazioni informatiche
 - ✗ delle tecnologie Web
 - ✗ degli strumenti di e-mail marketing
 - ✗ dei metodi di gestione dei database



Barbara Re

5

Da dove partire



- ✓ L'impatto di Internet sull'industria del turismo è ormai sotto gli occhi di tutti
- ✓ Quello dei viaggi, insieme alla musica, è ormai citato come il mercato che più di altri è stato sconvolto dall'avvento delle moderne tecnologie di rete

Barbara Re

6

“nulla sarà più come prima”



- ✓ L' applicazione dell'informatica e di Internet sposta le regole del gioco, modificando le fonti del vantaggio competitivo per le imprese e le istituzioni

SECONDO VOI COSA CAMBIA?

Internet sta davvero cambiando il mondo?



- ✓ Internet cambia il modo di fare le cose tanto a livello dei singoli individui quanto a livello del sistema economico ed industriale
- ✓ **Cosa fare con Internet?**

Cosa fare con Internet?



- ✓ Compiti tradizionali in modo più semplice veloce e completo
 - ✗ (Es: ricerca di informazioni – comunicazioni interpersonali)
- ✓ Compiti e funzioni assolutamente innovative

A cosa serve Internet?



- ✓ A fare le cose in modo più veloce, più semplice, più redditizio e a fare cose "diverse"
- ✓ Si parla di una "economia della conoscenza" dotata di regole precise, sovversive rispetto a quelle della economia monetaria
- ✓ Non è un'evoluzione ma una rivoluzione

Dati Informazione Conoscenza



✓ **IL DATO**

✗ **è un rozzo numero o fatto**

✚ es: la matricola è un dato di tipo integer

✓ **L'INFORMAZIONE**

✗ **è il dato contestualizzato**

✚ es: dimensione storico-geografica e curriculum dello studente

✓ **La CONOSCENZA**

✗ **è l'informazione che è stata autenticata e assunta essere vera**

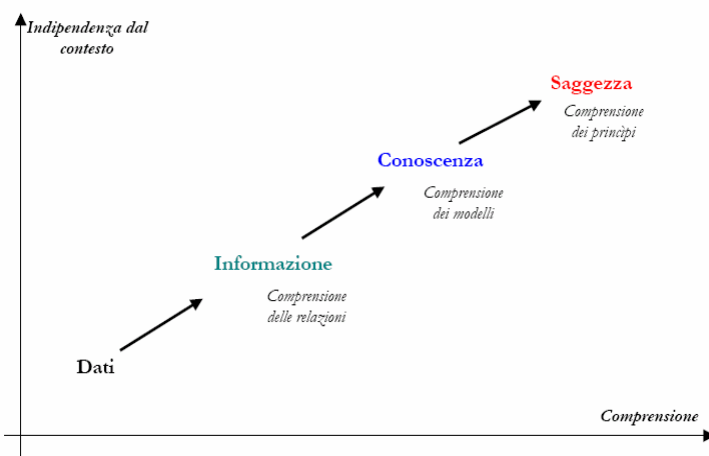
✚ es: percezione soggettiva delle qualità della persona



Barbara Re

11

Dati – informazione - Conoscenza - Saggezza



Barbara Re

12

Conoscenza Tacita ed Esplicita



	Conoscenza tacita	Conoscenza esplicita
Natura	Soggettiva	Oggettiva
	Presente (qui ed ora)	Passata
	Conoscenza personale e dipendente dal contesto	Conoscenza formalizzata, specializzata e non adattiva
	Conoscenza creata "per se stessi" (dimensione ontologica)	Conoscenza creata per comunicare con altre persone (dimensione epistemologica)
Localizzazione	Nella mente degli individui	Nelle "infrastrutture" organizzative
Forma	Non formalizzata	Formalizzata sulla base di protocolli e codici espliciti
Trasmissione	Difficile (apprendimento in contesto, attraverso il "fare", l'"utilizzare" e le relazioni sociali)	Facile, per scambio di informazioni strutturate e creazione di contesti cognitivi formali

Barbara Re

13

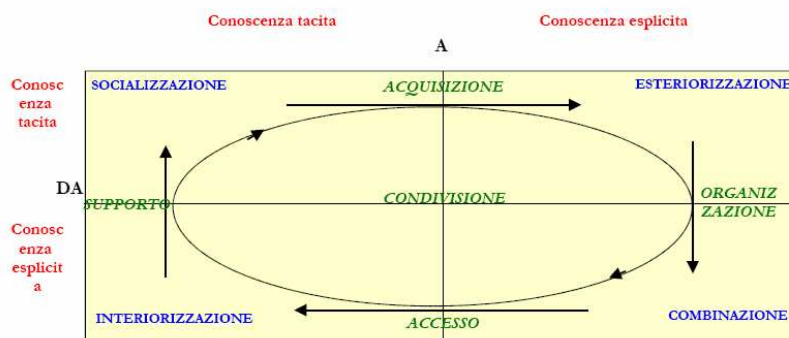
Processi coinvolti



Barbara Re

14

Modello di Nonaka



Barbara Re

15

La gestione della conoscenza



- ✓ **CONDIVISIONE**
 - ✗ Il macro processo che consente il mantenimento dei flussi informativi su cui si basa la gestione della conoscenza, attraverso il supporto strutturato ai processi di comunicazione ed all'agire del sistema sociale
- ✓ **ACQUISIZIONE**
 - ✗ Il macro processo che consente l'esplicitazione della conoscenza tacita ed implicita (come le razionalità soggiacenti ai comportamenti degli attori), a partire da dati, informazioni e rappresentazioni
- ✓ **ORGANIZZAZIONE**
 - ✗ Il macro processo che consente la gestione della memoria della conoscenza, sotto forma di rappresentazioni trattabili attraverso strumenti informatici.
- ✓ **ACCESSO**
 - ✗ Il macro processo che consente il recupero della conoscenza attraverso modalità di ricerca svolte o assistite da elaboratore
- ✓ **SUPPORTO**
 - ✗ Il macro processo che migliora le condizioni di esercizio dei processi cognitivi in situazione attraverso un uso mirato delle tecnologie digitali

Barbara Re

16

Nel passato alcuni semi del futuro



“Nessuno può negare che una rete (una rete mondiale) di affiliazioni economiche e psicologiche venga tessuta a velocità crescente; questa rete avvolge e penetra costantemente all’interno di ciascuno di noi. Ogni giorno che passa, diventa sempre meno possibile per noi agire o pensare in un modo diverso da quello collettivo.”

La formazione della Nosfera, opera del 1947 di Pierre Teilhard de Chardin (1881 - 1955)

La conoscenza nel Turismo!!



Internet ed il turismo: è un matrimonio ideale?



- ✓ Il turismo è stato uno dei settori all'interno dei quali Internet ha avuto un impatto maggiore
- ✓ Ragioni di utilizzo da parte dei consumatori
 - ✗ Prenotazione di biglietti aerei e ferroviari
 - ✗ Reperimento di informazioni sui viaggi

Perché si tratta di un matrimonio ideale?

Ragioni strutturali del successo Internet e turismo



- ✓ Il processo di scelta di un viaggio è "informativo intensivo"
 - ✗ Internet è un medium ideale per il trasferimento di informazioni
- ✓ Il viaggio di solito ha un prezzo elevato, per cui il consumatore è attento a tutte le possibilità di risparmio
 - ✗ Internet è uno strumento ideale per comparare i prezzi e per trovare alternative economicamente più efficaci
- ✓ Internet è uno strumento globale e l'atto di viaggiare è per definizione una delocalizzazione
- ✓ Il prodotto turistico è fortemente deperibile
 - ✗ Internet con le sue possibilità di aggiornamento costante è uno strumento ideale per la vendita dell'inevaso
- ✓ L'acquisto di un viaggio ne precede comunque la fruizione
 - ✗ Comprarlo on-line o off-line non produce effetti significativi sulla sua erogazione
- ✓ Nel turismo l'unica cosa da consegnare è il titolo di viaggio
 - ✗ Essi possono essere utilmente sostituito da certificati elettronici

Il conflitto tra Internet ed il turismo



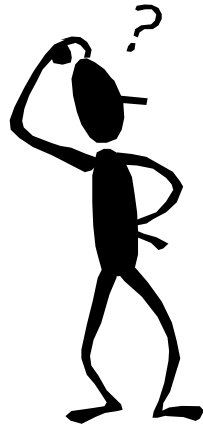
- ✓ Come in un matrimonio niente è mai così facile come può apparire

Quali sono i motivi di conflitto tra Internet ed il turismo?

Cause di conflitto di Internet ed il Turismo



- ✓ L'utilizzo di Internet nel mondo del turismo provoca modifiche che hanno a volte l'effetto di veri e propri terremoti
- ✓ L'utilizzo di Internet per la prenotazione di viaggi ad esempio provoca un cambiamento dal punto di vista economico e finanziario
 - ✗ Provocando una riconfigurazione di tutta la catena di distribuzione localizzando i flussi di denaro verso la destinazione



Domande?