

## Osservatorio “Sustainable Tourism”: per il 25% degli italiani il digitale non migliora l’esperienza nel settore

**Hotel, ristoranti e luoghi culturali green sì, ma solo a parità di costo!**

- *il 25% degli italiani ritiene che l’uso delle tecnologie digitali non abbia migliorato la propria esperienza in questo settore*
- *Il 30% degli italiani ritiene che le tecnologie digitali non siano utili nel contrastare il fenomeno del sovraffollamento turistico.*
- *il 73% degli italiani non è disposto a spendere di più per strutture (hotel, ristoranti, house sharing) green*

Roma, 30 giugno 2022 – La [Fondazione per la Sostenibilità Digitale](#), in occasione del Sustainable Tourism Summit che si terrà questo pomeriggio online, ha presentato il “**Rapporto 2022 sulla Sostenibilità Digitale nel Turismo**”.

La ricerca analizza il comportamento degli italiani rispetto alle app per il turismo (dalle app per la prenotazione di alberghi ed hotel agli strumenti che migliorano l’esperienza di visita nei musei o nei luoghi di cultura), con particolare attenzione a quelle che possono migliorare il fattore della sostenibilità.

Nello specifico lo studio analizza il comportamento delle persone rispetto a:

- app per la prenotazione di alberghi, hotel e B&B quali Booking, Expedia, Lastminute.com, Tripadvisor, AirB&B ed altri
- app per la prenotazione di strutture ricettive che danno importanza alla sostenibilità come FairBnB, Cityaround, ed altri
- strumenti di house sharing
- app per la prenotazione di musei, come Tiqets
- app che migliorano l’esperienza di visita in musei o luoghi di cultura come Uffizi App

*“L’Italia è una delle principali mete dei viaggi internazionali e il turismo rappresenta un settore fondamentale per l’economia del Paese producendo circa il 7,0% del PIL e il 7,1% degli occupati.”* - ha spiegato **Stefano Epifani, Presidente per la Fondazione per la Sostenibilità Digitale**. *“Questo è un settore che ha sofferto terribilmente durante la pandemia (-51% rispetto al 2019) ma che sta ripartendo e che potrebbe ottenere grandi vantaggi dall’incontro tra sostenibilità e digitalizzazione.”* – ha proseguito **Epifani**.

Il settore occupa quasi 1,7 milioni di addetti e conta 32.730 esercizi alberghieri, 185.597 esercizi extra-alberghieri, e un flusso di clienti pari a circa 437 milioni di presenze (dati 2019).

*“Le previsioni di quest’anno sono molto incoraggianti. Si prevedono arrivi di quasi 343 milioni di presenze tra italiani e stranieri, e un trend in crescita rispettivamente del 43% e del 35% (stime Demoskopika sul 2021). Questa fase di riavvio richiede estrema attenzione. È cruciale infatti tener conto di alcuni cambiamenti prodotti dall’esperienza della pandemia: non solo nell’organizzazione e nelle strategie delle aziende turistiche ma anche nei comportamenti e nelle scelte dei viaggiatori stessi, che devono essere più orientate verso l’utilizzo degli strumenti digitali e più orientati verso soluzioni di viaggio maggiormente attente alla sostenibilità. Il turismo infatti, per sua natura, ha un forte impatto di sostenibilità, sia ambientale che sociale ed economica, e le tecnologie digitali potrebbero avere un ruolo sostanziale nell’abbatterlo”* – ha continuato **Epifani**.

## La ricerca e i risultati

La ricerca - che è parte dell’Osservatorio della Fondazione per la Sostenibilità Digitale - analizza i comportamenti degli italiani in relazione al turismo rapportandoli all’indice DiSI (Digital Sustainability Index), sviluppato dalla Fondazione per definire la loro propensione verso la sostenibilità e la digitalizzazione ed evidenziando come questi elementi “spostino” i comportamenti, in questo caso rispetto al turismo.

*“I risultati generali – afferma Stefano Epifani – evidenziano che malgrado molti italiani dichiarino di dare grande importanza alla sostenibilità (tre italiani su quattro definiscono l’emergenza climatica una priorità assoluta) a tali convinzioni non corrisponde un reale impatto sui comportamenti quotidiani e sulle scelte. Anche quando parliamo di turismo, e specialmente quando tali scelte toccano il portafoglio. Ben il 73% degli italiani, infatti, non è disponibile a spendere di più per strutture sostenibili.”*

E la situazione non cambia di molto quando si inserisce nel quadro il ruolo della tecnologia digitale. Se oltre la metà degli italiani, infatti, utilizza strumenti di prenotazione on-line di alberghi o altre strutture ricettive, solo il 26% di essi sceglie applicazioni che danno importanza alla sostenibilità delle strutture presenti, con un 8% che dichiara di farne un uso regolare, rispetto ad un 27% di utenti abituali delle applicazioni tradizionali. Interessante notare come per gli italiani classificati come “sostenibili digitali” la percentuale di utenti attivi salga al 42%, per scendere al 12% per gli “insostenibili analogici”.

*“Ma ancora più interessante – evidenzia epifani – è notare come il driver di scelta in questi casi non sia tanto la sostenibilità, ma la digitalizzazione. Infatti il coefficiente d’uso di tali applicazioni per gli “insostenibili digitali” è del 36%, contro il 16% dei “sostenibili analogici”. In altri termini a determinare i comportamenti di sostenibilità contribuisce più la competenza digitale che non il proprio orientamento verso la sostenibilità. Orientamento che talvolta, addirittura, diventa ostativo”. La diffidenza verso il digitale penalizza anche le intenzioni d’uso futuro. Se il 23% del totale degli intervistati conta infatti di incrementare in futuro il proprio livello di adozione di tali strumenti, tale percentuale si dimezza per gli “insostenibili analogici”, per arrivare invece al +29% dei “sostenibili digitali”. In altri termini, le persone più orientate al digitale assumono comportamenti sostenibili anche se distanti dai valori della sostenibilità di quanto non facciano gli individui convinti (almeno a parole) dell’importanza della sostenibilità, ma lontani dalle tecnologie. Per tutti i cluster – ma in particolare quelli dei sostenibili - ad essere indicativa (e preoccupante) è la percentuale di persone che, pur dichiarando di conoscere alcune soluzioni, non le utilizzano. Percentuale che oscilla tra il 25% dei sostenibili digitali al 37% dei sostenibili analogici.*

*“Questo, evidenzia una grande lacuna da parte delle nostre Istituzioni, che - anche nel turismo - più che pensare ad improbabili iniziative editoriali, dovrebbero concentrarsi nel far capire davvero ai cittadini il ruolo del digitale quale strumento di sostenibilità. Il ruolo della sostenibilità digitale, nelle attività delle strutture pubbliche italiane che si occupano di questo tema – dal Ministero all’ENIT – è*

*pressoché non pervenuto, e ciò genera un vero e proprio danno, soprattutto se si fa del turismo sostenibile una bandiera” – conclude Epifani.*

## La ricerca

La ricerca, basata su una indagine condotta con un mix di modalità cati/cawi/cami, erogata dall’Istituto Piepoli per la Fondazione per la Sostenibilità Digitale e sviluppata su un campione rappresentativo della popolazione italiana di 3.600 persone, analizza la percezione e l’utilizzo delle tecnologie digitali applicate al settore del turismo, focalizzandosi su due aspetti principali: l’esperienza dell’utente e l’impatto del digitale sulle dinamiche e sui risultati economici del settore. I risultati del sondaggio suggeriscono che laddove gli italiani hanno una maggiore competenza su sostenibilità e digitalizzazione, vi è anche una maggiore consapevolezza della complessità del tema e la voglia di capirne di più.

Il Rapporto è basato sul Digital Sustainability Index (DiSI) che indica il livello di consapevolezza da parte degli italiani nell’uso delle tecnologie digitali quali strumenti di sostenibilità. Il DiSI suddivide gli intervistati in quattro profili: sostenibili digitali, sostenibili analogici, insostenibili digitali e insostenibili analogici, e per ciascuno di questi viene calcolato un coefficiente che indica la propensione “consapevole” degli intervistati all’uso del digitale per la sostenibilità.

Tra i principali risultati della ricerca:

- **Il 30% degli italiani ritiene che le tecnologie digitali non siano utili nel contrastare il fenomeno del sovraffollamento turistico.** Un dato preoccupante, che riflette una ancora scarsa consapevolezza dei cittadini italiani rispetto al potenziale ruolo del digitale nell’ambito del turismo: un quarto della popolazione – il 25% - ritiene, inoltre, che l’uso delle tecnologie digitali non abbia migliorato la propria esperienza in questo settore
  - **Il 79% degli italiani ritiene che le applicazioni di prenotazione on-line di alberghi e ristoranti consentano di scoprire mete alternative,** al di fuori delle destinazioni ordinarie, supportando dunque gli operatori più piccoli. Tuttavia, allo stesso tempo, secondo il 68% degli intervistati queste stesse applicazioni concentrano l’attenzione del turista sui posti più popolari, favorendo gli operatori più grandi.
  - **Il 73% degli italiani non è disposto a spendere di più per strutture green:** un dato significativo, che esprime come l’aumento delle sensibilità rispetto alle tematiche ambientali da parte dei consumatori, non vada ancora di pari passo con le scelte economiche che consentirebbero di concretizzare tale attenzione.
  - Differenze significative sulla prenotazione delle strutture green si notano rispetto al titolo di studio e all’età: **chi ha un titolo di studio elevato è maggiormente disposto a spendere di più (60%)** rispetto a chi ne ha uno basso; a non voler spendere di più sono in misura maggiore le persone tra i 45 ed i 64 anni (76%) rispetto a quelle tra i 18 ed i 44 (70%).
  - **Solo il 27% degli italiani utilizza regolarmente app per prenotare strutture ricettive:** il dato sale al 39% per i sostenibili digitali e scende al 17% per i sostenibili analogici
  - **L’8% degli italiani utilizza regolarmente app per prenotare strutture green e sostenibili:** il dato sale al 15% per i sostenibili digitali e scende al 3% per gli insostenibili, siano essi analogici o digitali
  - **Il 19% degli italiani usa app o siti di monitoraggio della sicurezza sociale dei paesi che visita:** il dato sale al 33% per i sostenibili digitale e scende all’8% degli analocisi, siano essi sostenibili o insostenibili
  - **Il 31% degli italiani utilizza regolarmente app per l’acquisto dei biglietti dei musei:** il dato varia tra il 49% dei sostenibili digitali ed il 17% degli insostenibili analogici
- Il 7% degli italiani utilizza regolarmente app per migliorare la propria esperienza di visita di luoghi culturali:** il dato varia tra il 15% dei sostenibili digitali e l’1% dei sostenibili analogici

## Digital Sustainability Index (DiSI)

Il DiSI, nei suoi risultati di sintesi e nell'analisi dei componenti di dettaglio, è uno strumento utile alle Amministrazioni ed alle organizzazioni per comprendere su quali leve agire per supportare i cittadini nel percorso di comprensione del ruolo della sostenibilità digitale e dei suoi vantaggi. Esso consente infatti di capire se si debba agire sulla consapevolezza digitale e sulla leva della conoscenza delle tecnologie, se si debba invece operare per promuovere i principi culturali della sostenibilità o stimolare comportamenti sostenibili, oppure se sia necessario far capire meglio come e perché utilizzare la tecnologia specificatamente come leva per lo sviluppo sostenibile.

Per ulteriori informazioni o approfondimenti, visitare il sito: [www.sostenibilitadigitale.it](http://www.sostenibilitadigitale.it)

Per scaricare le immagini a corredo del comunicato, prego cliccare sui link qui sotto:

### Informazioni su Fondazione per la Sostenibilità Digitale:

La [Fondazione per la Sostenibilità Digitale](http://www.fondazioneperlasostenibilitadigitale.it) è la prima Fondazione di ricerca riconosciuta in Italia dedicata ad approfondire i temi della sostenibilità digitale. La Fondazione è costituita da esperti indipendenti, istituzioni, imprese e università i cui esponenti fanno parte dei comitati di indirizzo e scientifico. Ai soci della Fondazione - **Aci Informatica, Cisco, Confcommercio, ENI, Fattoria Creativa, Fondazione EY, DNV, Etna HiTech, Enel Foundation, Reiss Romoli, BluDigit-Italgas, Gruppo CAP** – si affianca la Rete delle Università che costituisce il sistema di competenze al quale fa riferimento la Fondazione per lo sviluppo dei suoi progetti e che rappresenta un esempio virtuoso di collaborazione tra istituzioni ed aziende nello sviluppo di progetti e di attività dedicati alla sostenibilità digitale. Tra le Università che fanno parte della Rete, **L'Università Sapienza di Roma, L'Università di Pavia, l'Università Ca' Foscari di Venezia, l'Università degli Studi di Cagliari, l'Università degli Studi di Palermo, l'Università degli Studi di Firenze, L'Università degli studi di Trieste, L'università di Perugia, L'Università di Siena, L'Università degli studi di Urbino Carlo Bo, L'Università degli studi di Torino e l'Istituto di Studi Politici "S. Pio V"**.

### Contatti per la stampa:

#### Prima pagina

Vilma Bosticco: [vilma@primapagina.it](mailto:vilma@primapagina.it)

Laura Castellazzi: [laura@primapagina.it](mailto:laura@primapagina.it)

Cell: 3355838694