



Università Commerciale
Luigi Bocconi

Tecnologie e Reti per i viaggiatori

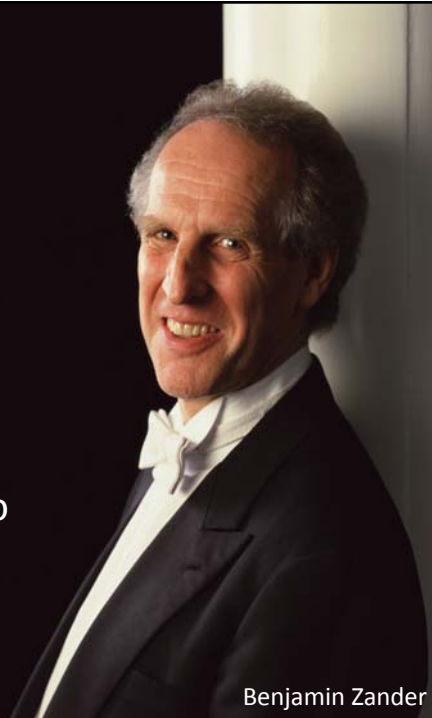
Rodolfo Baggio

Master in Economia del Turismo
Centro Dondena per la Ricerca sulle Dinamiche Sociali

Bergamo, 3 Dicembre 2009

Nella vita ci sono quelli che
siedono in ultima fila,
a braccia conserte,
giudicando e lamentandosi.

E poi ci sono quelli che
siedono in prima fila,
che hanno un sogno,
e che spendono tutte le loro
energie per far sì che quel
sogno diventi realtà



Benjamin Zander



3



4



Se fosse un continente, il Web sarebbe
il secondo per popolazione

5



facebook

myspace
.com

Se fossero nazioni,
Facebook sarebbe al 4° posto e Myspace al 6°

6

You Tube

I video caricati in due giorni
su YouTube uguagliano in
ore la produzione di un
anno dell'industria
cinematografica mondiale



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

In tre giorni i lettori di
Wikipedia superano
in numero quelli che
in un anno
frequentano tutte le
biblioteche pubbliche
del mondo

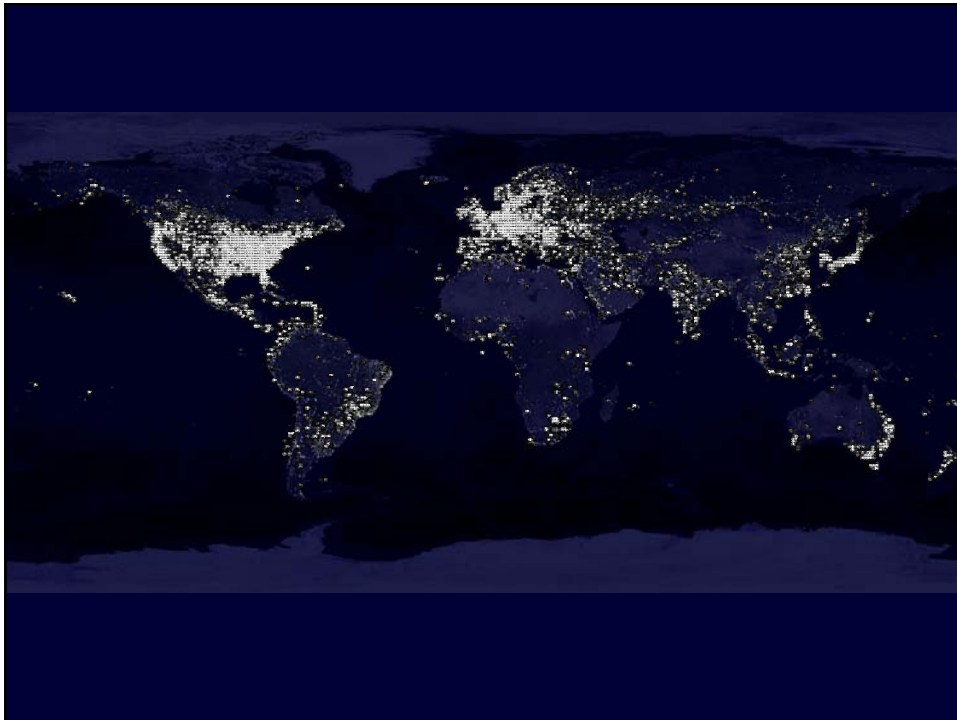




Otto turisti su dieci decidono
meta e viaggio sul Web,
e metà di loro comprano online



9





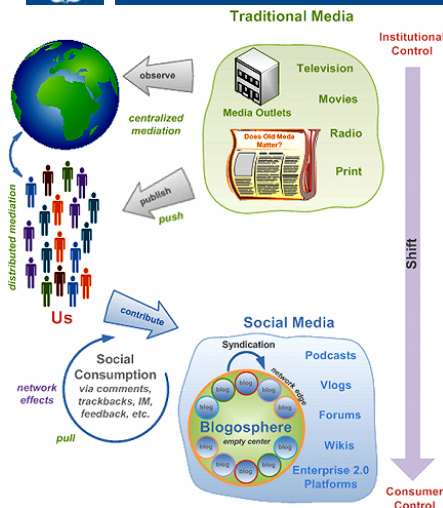
Mercati che cambiano

Our Services
Western Union Telegram®
 → Send A Message That Means More Than Words

Effective January 27, 2006, Western Union will discontinue all Telegram and Commercial Messaging services. We regret any inconvenience this may cause you, and we thank you for your loyal patronage.



Mercati che cambiano



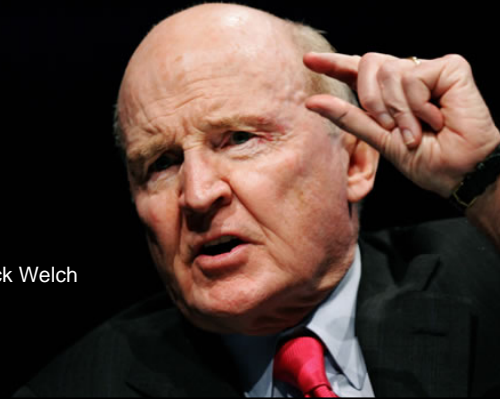
Una potente conversazione globale è cominciata.
Attraverso Internet, la gente sta scoprendo e inventando nuovi modi di scambiare conoscenze importanti alla velocità della luce.
*Come risultato diretto i mercati stanno diventando più intelligenti – e diventano più intelligenti **molto più in fretta** di molte aziende.*

Source: <http://wq2.wq2.com>

The Cluetrain Manifesto (1999)

Quando la velocità di cambiamento all'esterno di un'organizzazione è maggiore di quella all'interno, la fine è vicina.

Jack Welch



Gli strumenti del turista - Ieri



- Siti di destinazioni turistiche
- Agenzie di viaggi online
- Siti di hotel
- Siti di altri fornitori di servizi

ecc...





Gli strumenti del turista - Oggi



R. Baggio – Bocconi University

15





Sapevamo che ...

Una presenza online di successo:

- Creatività e fantasia
- Contenuti di qualità e aggiornati
- Servizi interattivi efficienti
- Ottimizzazione dei canali di distribuzione
- Standardizzazione (formati, messaggi, transazioni)
- Intelligenza nell'uso dei canali di comunicazione
 - capacità di coinvolgimento dell'utente
 - capacità di dialogo

oggi basta?

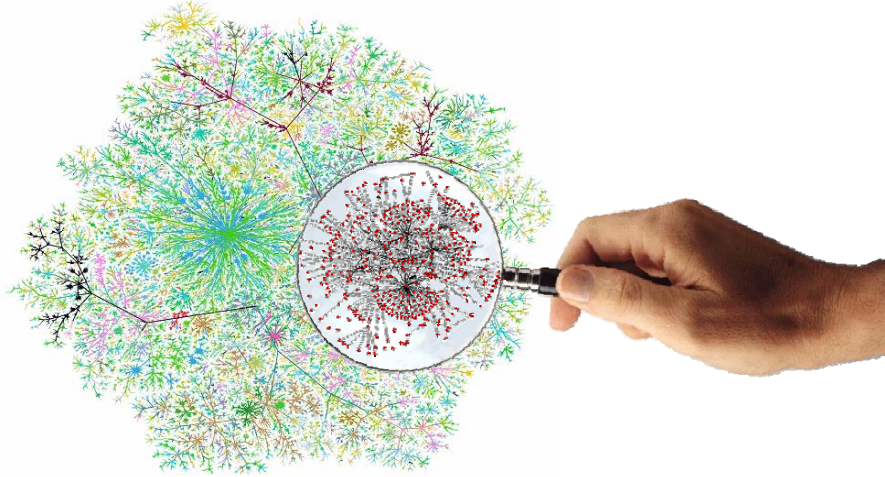
L'architettura comincia
quando si mettono con
cura *due* mattoni
uno sull'altro



L. Mies van der Rohe



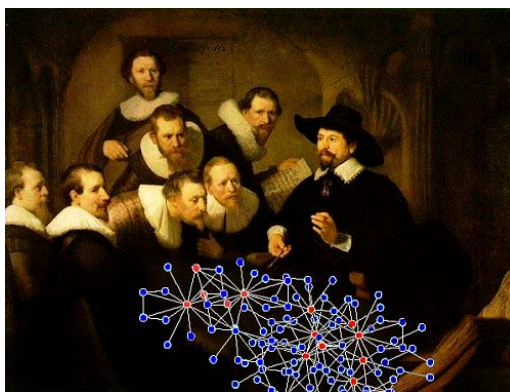
La struttura del Web



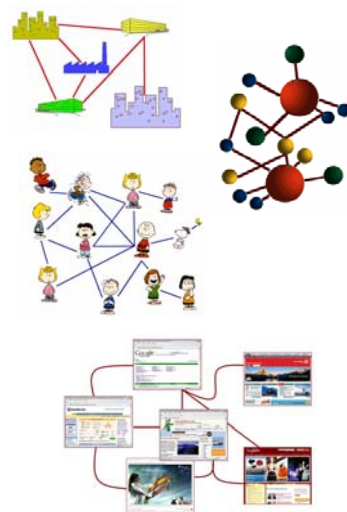
Una rete complessa, dinamica, non omogenea



La struttura del Web

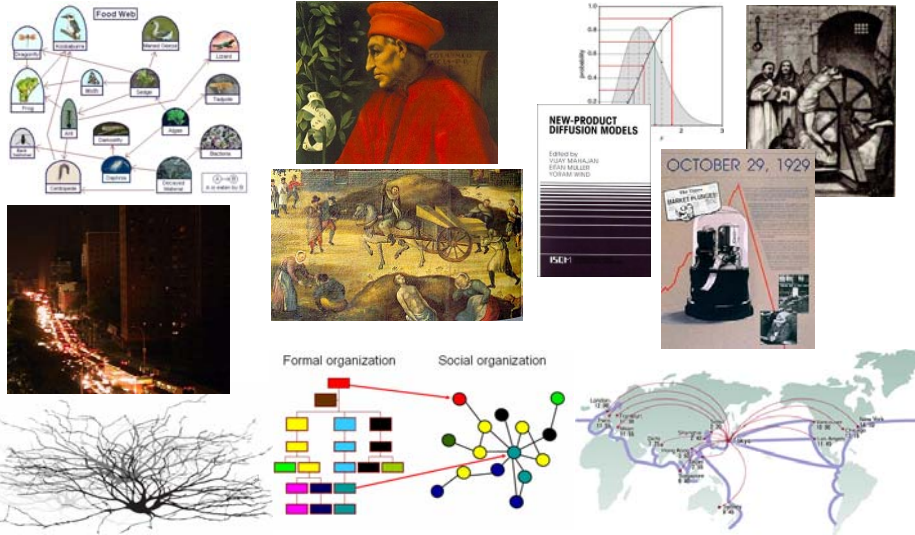


La struttura di una rete
condiziona funzioni e processi





Network science: non solo un "divertissement" accademico...

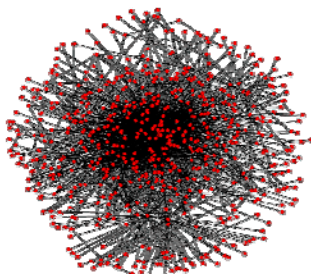


R. Baggio – Bocconi University

21



Un esempio "turistico"



L'Isola d'Elba

Identificato e misurato

- gli attori principali
- il grado di collaborazione
- i processi evolutivi
- le comunità emergenti
- l'utilizzo (e lo spreco) di tecnologie

Ottimizzata la rete per:

- diffusione di informazioni e conoscenza
- resistenza a shock esterni
- efficacia di advertising e passa-parola
- visibilità sul web

L'ottimizzazione passa per l'aumento della densità dei collegamenti e della loro concentrazione in gruppi coesi

R. Baggio – Bocconi University

22



Collaborazione, cooperazione ecc...



Un esempio...

Friendships among Competitors in the Sydney Hotel Industry

Paul Ingram, Peter W. Roberts

American Journal of Sociology, Volume 106 Number 2 (September 2000): 387–423

CONCLUSIONS

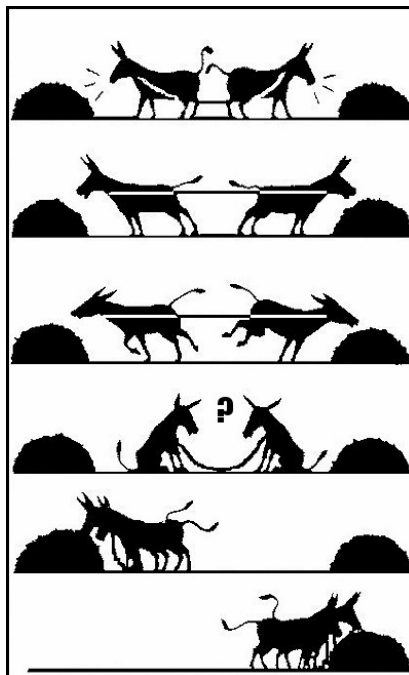
Our results indicate that the performance effects of friendships are substantial.

.....

We calculated an average **dollar value for a friendship with a competitor** ... Assuming friendships had the same effect for the 11 hotels not included in our analysis, the **total annual benefit** to the international segment of the Sydney hotel industry approximates **\$90 million**, or roughly **15% of total revenue**.



25



26