

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat

Școala Doctorală Administrarea Afacerilor

**ECOSISTEME DE TURISM DIGITAL: INTEGRAREA
TEHNOLOGIILOR EMERGENTE, EXPERIENȚELOR
UTILIZATORILOR ȘI MĂSURILOR DE SECURITATE
CIBERNETICĂ**

Alexandru Valentin M. TEODOROV

Conducător de doctorat: Prof. univ.dr. Gabriela Țigu

București, 2024

REZUMAT

Prezenta teză de doctorat explorează impactul și potențialul tehnologiilor digitale în transformarea industriei turismului, cu un accent deosebit pe securitatea cibernetică și experiența utilizatorului. Cercetarea analizează evoluția turismului digital, de la integrarea realității virtuale și augmentate până la implementarea inteligenței artificiale și a tokenurilor digitale, evidențiind modul în care aceste inovații redefinesc interacțiunile turiștilor cu destinațiile și furnizorii de servicii.

Prin intermediul unei metodologii mixte, care îmbină analiza teoretică cu cercetări calitative și cantitative, teza oferă o perspectivă cuprinzătoare asupra provocărilor și oportunităților aduse de digitalizare în turism. Studiul calitativ, bazat pe interviuri semi-structurate cu profesioniști IT, dezvăluie insights-uri valoroase privind implementarea și viitorul tehnologiilor turistice digitale, în timp ce cercetarea cantitativă explorează percepțiile și atitudinile turiștilor față de aceste tehnologii emergente.

Teza aduce contribuții semnificative la literatura de specialitate prin identificarea factorilor cheie în dezvoltarea platformelor de turism digital ușor de utilizat, propunerea de soluții pentru echilibrarea inovației digitale cu autenticitatea experiențelor de călătorie și analiza rolului IT-ului în gestionarea turismului excesiv. De asemenea, cercetarea examinează implicațiile securității cibernetice în contextul personalizării crescânde a experiențelor turistice și propune strategii pentru practici turistice mai durabile prin intermediul tehnologiilor digitale.

În final, lucrarea oferă recomandări concrete pentru industria turismului și factorii de decizie politică, vizând optimizarea integrării tehnologiilor digitale în experiențele turistice, îmbunătățirea securității datelor și promovarea unui turism digital sustenabil și incluziv. Aceste orientări strategice sunt menite să ghideze dezvoltarea viitoare a turismului digital, asigurând o balanță între inovație tehnologică și păstrarea autenticității experiențelor de călătorie.

Cuvinte cheie: Turism digital, Realitate virtuală în turism, Realitate augmentată în turism, Securitate cibernetică în turism, Experiența utilizatorului în călătoriile digitale, Inteligență artificială în turism, Turism inteligent, Experiențe de călătorie personalizate, Turism digital sustenabil, Transformare digitală în turism

CUPRINS

INTRODUCERE	9
PARTEA I - STADIUL CUNOASTERII	13
CAPITOLUL 1 - CLARIFICĂRI CONCEPTUALE CU PRIVIRE LA TURISMUL DIGITAL	13
1.1. Turismul digital.....	13
1.1.1 Cadrul general de dezvoltare a turismului digital.....	13
1.1.2 Abordări conceptuale ale turismului digital	14
1.1.2 Diferențe conceptuale între turismul clasic și turismul digital.....	18
1.2 Factorii de influență ai turismului digital.....	20
1.2.1 Factorii generali ai apariției și dezvoltării turismului digital	22
1.2.2 Factorii specifici ai apariției și dezvoltării turismului digital.....	23
1.2.3 Tendințele cererii raportate la turismul digital	25
1.3 Digitalizarea turismului – forme și întrepătrunderi cu turismul fizic	28
1.3.1 Forme ale digitalizării turismului	30
1.3.2 Forme ale turismului digital	32
1.3.3 Digitalizare versus turism.....	34
CAPITOLUL 2 - PARTICULARITĂȚI ALE TURISMULUI DIGITAL	38
2.1 Turismul digital ca oportunitate pentru industria ospitalității	38
2.1.1 Particularități ale cererii pentru turismul digital.....	39
2.1.2 Particularități ale ofertei în turismul digital.....	41
2.2 Procesul de digitalizare a destinațiilor.....	44
2.2.1 Impactul economic al turismului digital.....	46
2.2.2 Cele mai populare destinații pentru turismul digital	50
2.2.2.1 Macro-destinații.....	50
2.2.2.2 Microdestinații.....	51
2.2.2.3 Destinații virtuale	53

2.3. Avantaje ale turismului digital	54
2.3.1 Factori de succes în turismul digital	54
2.3.2 Turismul digital în raport cu turismul real	58
2.3.3 Turismul digital în raport cu metaverse.....	60
2.3.3.1 Cum schimbă metaverse industria turismului	60
2.3.3.2 Beneficii potențiale pentru turism în metavers.....	62
CAPITOLUL 3 - PIATA TURISMULUI DIGITAL	65
3.1 Revoluția digitală în turism.....	65
3.1.1 Tendințe de dezvoltare a turismului digital	66
3.1.2. Rolul realității virtuale și augmentate.....	70
3.1.3. Apariția tokenurilor digitale în turism.....	73
3.2 Provocări pentru dezvoltarea turistică digitală.....	75
3.2.1 Destinații digitale ca soluții de turism în perioada pandemiei de COVID-19.....	77
3.2.2 Măsurarea brandului destinației prin metode de evaluare în aplicație	79
3.2.3 Evoluția turismului virtual în perioada 2019-2024	83
3.3 Turismul virtual.....	85
3.3.1 Implementarea metaverse în turism.....	88
3.3.2 Călătorii virtuale – turism VR.....	90
3.3.3 Realitatea augmentată în turism	91
3.3.4 Facilitarea expozițiilor digitale.....	93
3.3.5 Parcuri tematice virtuale și alte atracții	95
CAPITOLUL 4 - SECURITATEA CIBERNETICĂ ÎN TURISMUL DIGITAL	97
4.1 Securitate cibernetică pentru turiști.....	97
4.1.1 Sfaturi de siguranță online pentru călători.....	100
4.1.2 Protejarea informațiilor personale în timpul călătoriei.....	101
4.1.3 Utilizarea rețelei Wi-Fi publice și menținerea securității	102
4.1.4. Păstrarea dispozitivelor și a datelor în siguranță în tranzit.....	105

4.1.5 Măsuri de securitate cibernetică pentru călători în spații de cazare și spații publice	106
4.2 Securitatea cibernetică în turismul digital.....	107
4.2.1 Practici de rezervare online sigură	109
4.2.2 Protejarea informațiilor sensibile în turismul digital.....	110
4.2.3 Măsuri de securitate cibernetică pentru agențiile de turism și operatorii de turism	113
4.2.4 Procesarea securizată a plăților și stocarea datelor.....	115
4.2.5 Riscurile de securitate cibernetică în turismul digital și atenuarea lor.....	117
4.2.6 Practici pentru companiile de turism digital de asigurare a securității ciberneticice	118
4.2.7 Rolul inteligenței artificiale și al învățării automate în îmbunătățirea securității ciberneticice în turismul digital.....	120
4.3 Securitatea cibernetică în metaverse	121
4.3.1 Riscuri de securitate cibernetică în călătoriile și explorarea virtuală	122
4.3.2 Protejarea informațiilor personale în medii virtuale.....	124
4.3.3 Autentificare sigură și control al accesului în platformele metaverse.....	125
4.3.4 Măsuri de securitate cibernetică pentru experiențele de realitate virtuală și realitate augmentată	127
4.3.5 Practici de securitate cibernetică pentru utilizatorii metaverse	129
4.3.6 Viitorul securității ciberneticice în metaverse și călătorii virtuale.....	131
PARTEA A II-A – CERCETARE CALITATIVĂ ȘI CANTITATIVĂ	134
CAPITOLUL 5 CERCETARE CALITATIVĂ PRIVIND DEZVOLTAREA, IMPLEMENTAREA ȘI TENDINȚELE VIITOARE ALE TEHNOLOGIILOR DIGITALE ÎN DOMENIUL TURISMULUI ȘI SECURITĂȚII CIBERNETICE	134
5.1. Metodologia cercetării	134
5.1.1. Scopul cercetării	134
5.1.2. Obiectivele cercetării:.....	135

5.1.3. Modalitatea de culegere a datelor:.....	135
5.1.4. Interpretarea rezultatelor cercetării calitative	137
CAPITOLUL 6 - ANALIZA CANTITATIVĂ A PERCEPȚIILOR ȘI ATITUDINILOR TURIȘTILOR FAȚĂ DE TEHNOLOGIILE DIGITALE ÎN TURISM	177
6.1. Metodologia cercetării	177
6.1.1. Scopul cercetării	177
6.1.2. Obiectivele cercetării:.....	178
6.1.3. Definirea Grupului Țintă	178
6.1.4. Eșantionarea	178
6.1.5. Proiectarea chestionarului.....	180
6.2. Faza de realizare a cercetării cantitative.....	183
6.2.1. Descrierea statistica a variabilelor	184
6.2.2. Analiza caracteristicilor demografice.....	184
6.2.3. Analiza comportamentelor de călătorie.....	188
6.2.4. Analiza gradului de confort cu tehnologia în contextul călătoriilor	190
6.2.5. Analiza gradului de utilizare a tehnologiei în contextul călătoriilor	193
6.2.6. Analiza gradului de familiaritate cu tehnologia în contextul călătoriilor	195
6.2.7. Analiza frecvenței de utilizare a tehnologiei în contextul călătoriilor.....	204
6.2.8. Analiza impactului perceput al tehnologiei în contextul călătoriilor.....	217
6.2.9. Analiza impactului tehnologiei asupra comportamentelor de călătorie	229
6.2.10. Analiza intenției de utilizare a tehnologiei în călătorie	236
CONCLUZII.....	248
BIBLIOGRAFIE	252
LISTA ANEXELOR.....	270
ANEXA A	270
ANEXA C	285
LISTA TABELELOR.....	294