

Metavers i turisme



El present informe és resultat, principalment, dels continguts i temes tractats a la Taula Tècnica ‘Metavers i Turisme’ organitzada Turisme i Cultura del Departament de Consultoria Tecnològica d’Eurecat juntament amb el Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona, així com també una prèvia recerca documentada de suport. Aquesta és la dotzena taula que se celebra en el marc d’aquestes accions de transferència.

La Taula Tècnica va tenir lloc el 13 de desembre a l’Institut Pere Mata de Reus i va comptar amb la participació d’agents que comptem amb una àmplia experiència en noves tecnologies a la Costa Daurada i les Terres de l’Ebre i va ser dinamitzada per l’expert Emili Blanque Martínez.

La sessió es va focalitzar en el metavers i el sector turístic. L’objectiu principal va ser conèixer les possibilitats d’aquest “nou món” a través de les plataformes de metavers i com les empreses i les organitzacions poden posar en marxa aquests mons virtuals.

Àmbit temàtic



El metavers es pot definir com una ampliació del món actual al món virtual. Aquest permet combinar totes dues realitats, així com també, les relacions socials, econòmiques, etc. L'arribada d'aquesta nova realitat amb el metavers ha revolucionat la societat i ha arribat a molts àmbits de la societat, entre ells el turisme.

Aquest metavers funciona a través de diferents tecnologies com la realitat virtual, la realitat augmentada i els NFTs (Non-Fungible Tokens).

Són moltes les empreses tecnològiques preparades per iniciar-se al metavers, algunes d'aquestes són Facebook (Meta), Amazon, Microsoft, Nvidia, entre d'altres.

Com s'ha mencionat anteriorment, són molts els sectors/ àmbits econòmics on hi és la presència d'aquest metavers, posant l'èmfasi en el sector turístic.



Ponent dinamitzador

El ponent dinamitzador de taula va ser l'expert en noves tecnologies Emili Blaque Martinez.

Una de les primeres persones que van obrir el mercat VR a Espanya.

Després de 10 anys de CEO d'una empresa del sector de la construcció, i 7 anys als departaments comercials de diferents companyies, al 2013 decideix fer un canvi radical de sector, i dedicar-se al que més li agrada, les noves tecnologies.

Al llarg de la seva carrera a Visyon a treballat en projectes premiats a nivell internacional per companyies com Catalunya Experience, Turisme de Suïssa, RTVE, Orange, Iberdrola etc.

Qüestions sobre les que es va reflexionar

- El metavers i el futur del turisme.
- Aprofitament per part de les empreses i les destinacions.
- Reptes i oportunitats.
- Agraïments i referències.

El metavers i el futur del turisme



El metavers es pot definir com un nou univers on els usuaris poden interactuar entre ells a través d'avatars digitals per tal de compartir experiències, poder comprar i vendre, treballar o gaudir.

El terreny dels videojocs ha estat el primer en els escenaris de metavers però es continua mantenint la incògnita si aquests mons virtuals dels videojocs seran iguals per a tota la resta.

En termes generals, són moltes les incògnites sobre el metavers, cal destacar el fet si els diferents metaversos estaran comunicats entre sí o formaran tots part d'un únic metavers.

Aquest nou univers apareix i es perfila com una molt bona oportunitat d'expansió i de canvi per a les empreses de cara als propers anys gràcies a la capacitat de creació de nous productes i serveis i models de negoci, segons una enquesta a nivell mundial de la consultora McKinsey & Company.

La comercialització de forma electrònica serà l'element més important del metavers, tot i així, anirà acompanyada de la publicitat en línia, la formació, etc.

Seguint dades d'aquesta enquesta, un 95% de les empreses consideren que les plataformes del metavers tindran un impacte positiu i canviaran la forma de consumir per part dels usuaris, així com també, el desenvolupament de l'activitat econòmica. Caldrà doncs establir estratègies a llarg termini per tal d'identificar-ne correctament les oportunitats i els riscos.

Il·lustració 1 El metaverso, la industria del entretenimiento y el turismo



Font: Hosteltur. (2022). El metaverso, la industria del entretenimiento y el turismo. Recuperat de: https://www.hosteltur.com/comunidad/004982_el-metaverso-la-industria-del-entretenimiento-y-el-turismo.html

La tipologia de consumidor del futur serà digital i sempre estarà connectat. Aquest canvi de tendència afecta a gran part dels sectors econòmics i, per tant, a les compres i el consum.

El director de *Finanzas y Auto de Meta* a Espanya afirma que les tecnologies de *blockchain* són les que donen identitat i d'aquesta forma permeten l'accés al metavers. Això permet doncs un nou escenari per a les marques.

El metavers, lògicament, tindrà un impacte al sector turístic i caldrà estudiar com aquest intervé en les formes de gaudir i realitzar les experiències turístiques entre com s'han viscut fins ara i com ho faran amb aquesta nova realitat emergent.

Arrel de la Covid-19, moltes activitats relacionades amb el turisme com els esdeveniments, les fires o les reunions de treball s'han traslladat a l'entorn en línia a través de plataformes com Zoom o

Microsoft Teams. Aquestes plataformes permeten estar en contacte amb usuaris a la distància i amb immediatesa. L'estalvi de temps i monetari serà dos elements a tenir en compte en la presa de decisions de l'experiència turística de les persones.

Tant les empreses turístiques com les destinacions adaptaran la seva oferta en oficines/espais virtuals, d'aquesta forma el màrqueting i la promoció de les destinacions també es veurà afectada i canviarà.

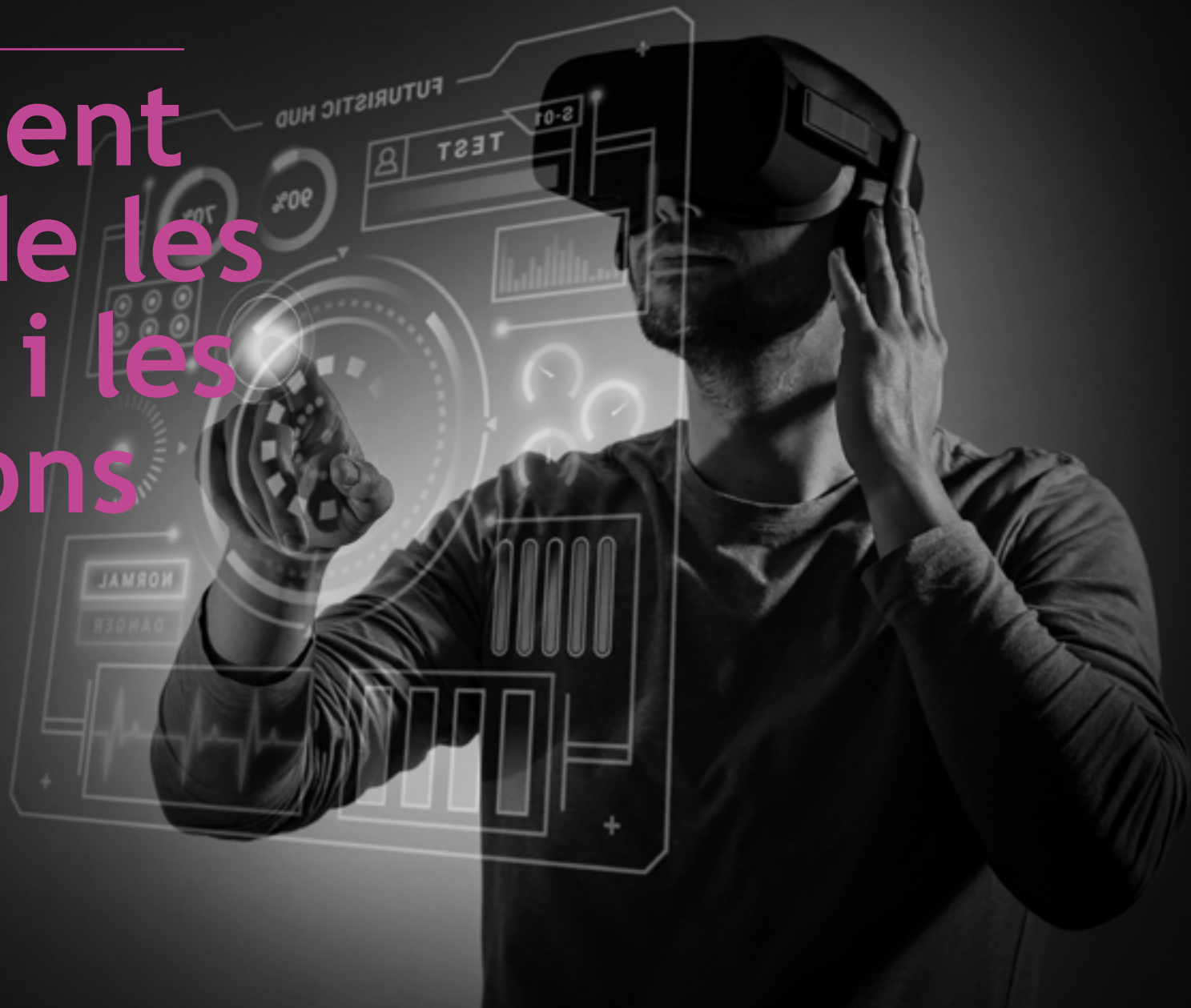
Diferents experts en noves tecnologies i turisme plantegen la hipòtesi: "Són possibles les vacances al metavers?".

Emili Dumont, directora general de Digitrips Groups afirma que *«Pensar que el metaverso no es relevante para los viajes sería como descartar Internet por la misma razón en 1997. Aunque es poco probable que sea -al menos en nuestra vida- una alternativa a los viajes reales, ya que no puede imitar las experiencias del mundo real»*.

Wolfgang Emperger, vicepresidente Senior para Europa, África y Reino Unido e Irlanda de Shiji Group afegeix que *«Hay algunas experiencias muy reales relacionadas con las vacaciones que ya están ocurriendo en el metaverso ahora mismo. ¿Quieres ver cómo es un destino? Hay una aplicación llamada Wander que te permite, bueno, pasear por Google Maps Street View. No es una mala manera de que alguien experimente un destino y con el tiempo podría mejorarse»*.



Aprofitament per part de les empreses i les destinacions

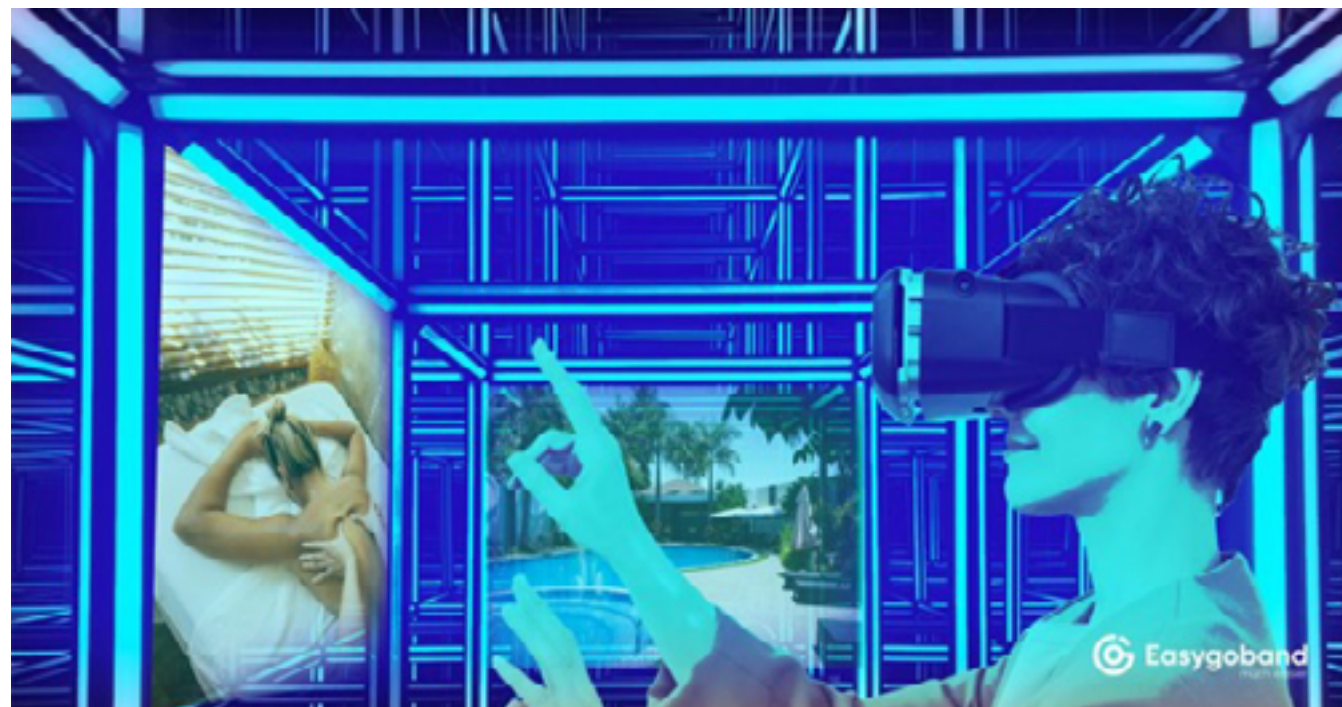


Per a les empreses i les destinacions turístiques, l'aplicació del metavers es troba encara en un escenari incipient, segons experts d'aquest sector. Tot i així, la tendència del sector turístic cap al metavers és clara.

Benjamín Garcés, CEO de Easygoband, afirma que fa uns anys tampoc es percebia la viabilitat del check-in on-line, pagaments a través de tecnologia i sense el contacte humà, entre d'altres. No obstant, avui dia aquests sistemes són totalment comuns a la societat. Des de l'empresa Easygoband, es proposa al sector hotelier algunes propostes d'aplicació del metavers. Tot i així, aquestes propostes es poden aplicar al sector del turisme en general. Algunes són les següents:

- **Visualitzacions en 3D:** la realitat virtual com a eina de màrqueting, per exemple, per mostrar als clients les habitacions o les instal·lacions de l'establiment.
- **Promoció de serveis i activitats:** el metavers per tal d'inspirar el client i millorar així l'experiència turística.
- **Business travel:** l'oferta d'organització d'esdeveniments en un entorn virtual com en l'exemple de l'hotel Madrid Marriott Auditorium.
- **Productes digital exclusius:** els NFTs (Non-Fungible Tokens) estan estretament lligats al metavers. Aquests permeten tenir experiències diferents dintre d'un espai virtual, per exemple, un concert.
- **Màrqueting:** la presència d'establiments turístics al metavers pot esdevenir una potent eina de màrqueting per als negocis.
- **Noves capacitats:** comprar i vendre propietats (hotel) al metavers a través de terrenys.

Il·lustració 2 Metaverso: beneficios para los hoteles de entrar en el mundo virtual



Font: Hosteltur. (2022). Metaverso: beneficios para los hoteles de entrar en el mundo virtual. Recuperat de: https://www.hosteltur.com/150086_metaverso-beneficios-para-los-hoteles-de-entrar-en-el-mundo-virtual.html

Seguidament, es mostren alguns exemples i casos d'èxit d'empreses i institucions que ja treballen i tenen una oferta relacionada amb el metavers i les tecnologies que el fan possible.

L'hotel Madrid Marriott Auditorium pren la iniciativa en tecnologia per tal de seguir sent un referent en el turisme de negocis i reunions. D'aquesta forma, l'hotel crearà un total de 3 espais digitals on els usuaris

podran connectar-se, organitzar-se i portar a terme trobades.

Benidorm Land és el metavers de Benidorm a temps real. En aquesta nova realitat, els usuaris podran realitzar tot tipus d'activitats a la ciutat com passejar, parlar amb altres usuaris, comprar, assistir a esdeveniments, etc. Posteriorment, s'incorporarà també la tecnologia ja mencionada anteriorment dels blockc-

hain per facilitar l'intercanvi entre usuaris. Per poder accedir a Benidorm Land es pot fer a través d'un ordinador amb un usuari i contrasenya.

La ciutat de Cuenca ha estat la primera destinació Patrimoni de la Humanitat d'Espanya en tenir presència al metavers. Cuenca Land és un espai virtual, el qual ha estat impulsat per l'Ajuntament amb l'objectiu d'esdevenir una eina de promoció turística molt potent. L'espai recrea diferents punts del Casc Antic de la ciutat entre els quals els avatars poden moure's, visitar i interactuar entre ells.

L'aerolínea Vueling ha estat pionera en l'aparició al metavers. Juntament amb dues empreses més, han engegat un canal de venda al metavers. L'objectiu és desenvolupar eines i serveis per organitzar i vendre els viatges al món real.

L'Hotel Riu Plaza España de Madrid permet visitar algunes zones de l'establiment de forma virtual i també jugar. Hi ha elements que es poden agafar, clicar i fins i tot interactuar entre usuaris.

Virgin Holidays ofereix als clients una experiència de realitat virtual per gestionar els temps d'espera dels usuaris. Amb unes ulleres de realitat virtual, els clients poden visitar establiments i destinacions i, fins i tot, nedar amb dofins. Aquesta actuació els ha permès incrementar les vendes un 56%.

Durant la sessió, un dels assistents va posar en comú com per part de les destinacions turístiques és encara molt incipient el plantejament del metavers dintre de

la seva oferta turística actual. Entendre i engegar el metavers en destinacions com Salou, Tarragona, entre d'altres és complicat i ha aquest inici ha d'anar acompanyat de les Administracions Públiques d'alt nivell i, un cop aquestes ho hagin implementat, poc a poc aterrar-ho a les destinacions.

Seguint aquest argument dels gestors de les destinacions del territori, l'Agència Catalana de Patrimoni de la Generalitat de Catalunya va realitzar un projecte de visites en 3D al jaciment d'Ullastret.

Per la seva banda, l'Agència Catalana de Turisme i el Circuit de Catalunya han creat una col·lecció d'NFTs que vinculen aquest circuit amb el Grand Tour de Catalunya, "Un Circuit per gaudir, un Grand Tour per enamorar-se". Se'n posaran a la venda un total de 3.000 unitats i els usuaris les podran adquirir.



Reptes i oportunitats



El desenvolupament i els canvis en l'entorn del metavers són imparables, juntament a noves tecnologies i noves realitats. La realitat augmentada, per exemple, permet que les formes de viatjar hagin canviat.

Tal com va expressar el dinamitzador de la sessió, hi ha un canvi de paradigma en els consumidors i les seves preferències i en la forma de consum. Actualment, s'inverteix molt temps a les plataformes digitals i cada cop se'n fa un major ús. D'aquesta forma, el metavers és cada cop una realitat més propera.

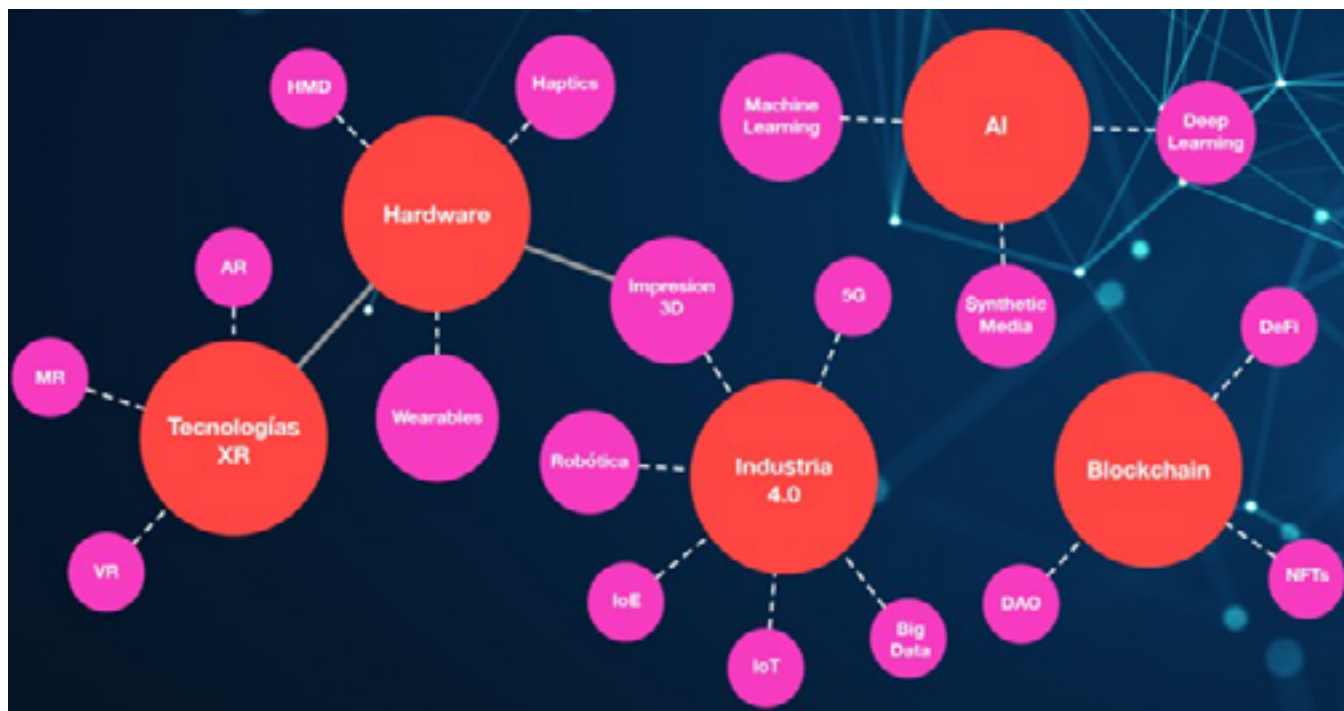
A continuació, d'acord amb la recerca prèvia realitzada i amb la sessió presencial, es presenten els reptes i oportunitats que el metavers pot oferir al sector del turisme.

Arrel de la Covid-19, les preferències dels consumidors han canviat els darrers anys, per exemple, han pres valor el turisme nacional i les destinacions més properes al lloc de residència. Aquesta nova idea de mons virtuals pot ser complementària a la forma de viatjar tradicional.

Reserves i vendes virtuals a través de la intel·ligència artificial on els clients podran visitar els establiments amb recorreguts virtuals per les instal·lacions. Aquestes reserves i vendes virtuals no només beneficien als usuaris, també a les empreses de forma que obren una porta d'opcions molt més innovadores amb les que gestionar l'establiment, inclús també en l'àmbit de la gestió del talent a l'empresa.

Un augment de la facturació gràcies a aquesta nova proposta de viatjar i a la facilitat en les reserves.

Il·lustració 3 Tecnologies emergentes en la actualidad



Font: (2022). Emili Blaque (Visyon)

Així doncs, aquesta nova i àgil forma de fer reserves i gaudir de l'experiència permet a les empreses augmentar la facturació degut a una major predilecció de consum dels usuaris.

L'optimització de l'atenció al client a través del metavers amb un gran ventall d'oportunitats. El canvi envers l'atenció al client convencional ja que són moltes les opcions com transaccions a les reserves, accions per conèixer els potencials clients, accés a través de la realitat virtual a les botigues de

souvenirs, als espais de reserves d'activitats, etc.

Visites guiades en temps real al metavers on els usuaris podran, per exemple, visitar un museu sense necessitat de desplaçar-se. Aquestes noves experiències però s'esperen en un futur no molt llunyà gràcies a la realitat virtual.

Aquestes són algunes de les noves tendències i reptes que es presenten al sector per als propers anys. El metavers, com s'ha explicat, és una realitat propera.

Agraïments

Agraïm a tots els participants a la taula tècnica de treball 'Metavers i turisme' les seves aportacions i opinions, així com al ponent dinamitzador de la taula, Emili Blanque.

Referències

- Circuit de Barcelona Catalunya. (2022, maig 19). El circuit i l'Agència Catalana de Turisme creen una col·lecció d'NFTs. <https://www.circuitcat.com/ca/noticies/formula-1/el-circuit-i-lagencia-catalana-de-turisme-creen-una-col%2%b7leccio-dnfts/>
- Emprendedores. (2022, enero 6). ¿Qué negocios van a ser más rentables en el metaverso?. <https://www.emprendedores.es/oportunidades-de-negocio/metaverso-oportunidades-negocio/>
- Generalitat de Catalunya. Patrimoni cultural. Ullastret 3D, caminar per una ciutat ibèrica de fa 2.000 anys. <https://patrimoni.gencat.cat/ca/histories/ullastret-3d-caminar-una-ciutat-iberica-de-fa-2000-anys>
- Hosteltur. (2022, febrero 22). El metaverso, la industria del entretenimiento y el turismo. https://www.hosteltur.com/comunidad/004982_el-metaverso-la-industria-del-entretenimiento-y-el-turismo.html
- Hosteltur. (2022, julio 3). El metaverso, la mayor nueva oportunidad de expansión para las empresas. https://www.hosteltur.com/152291_el-metaverso-la-mayor-nueva-oportunidad-de-expansion-para-las-empresas.html
- Hosteltur. (2022, julio 10). El consumidor del futuro será 100% digital. https://www.hosteltur.com/152409_el-consumidor-del-futuro-sera-100-digital.html
- Hosteltur. (2022, febrero 25). Metaverso: beneficios para los hoteles de entrar en el mundo virtual. https://www.hosteltur.com/150086_metaverso-beneficios-para-los-hoteles-de-entrar-en-el-mundo-virtual.html
- ISM Through Leaders in Customers Strategy. Virgin Holidays. <https://ismguide.com/resources/virgin-holidays/>
- Rebold. (2022, abril 8). Metaverso y turismo: oportunidades para revolucionar el sector. <https://letsrebold.com/es/blog/metaverso-y-turismo-oportunidades-sector/>
- Smarttravel. (2022, noviembre 22). ¿Son las vacaciones del metaverso una locura virtual?. <https://www.smarttravel.news/son-las-vacaciones-del-metaverso-una-locura-virtual/>
- Smarttravel. (2022, junio 22). El Hotel Riu Plaza España abre en el metaverso. <https://www.smarttravel.news/el-hotel-riu-plaza-espana-abre-en-el-metaverso/>
- Tecnohotel. (2021, diciembre 13). Introducción al metaverso para el sector turístico. <https://tecnohotelnews.com/2021/12/introduccion-metaverso-sector-turistico/>
- Tecnohotel. (2022, noviembre 22). Nuevas experiencias que el metaverso ha traído al turismo. https://tecnohotelnews.com/2022/11/turismo-metaverso/#Cuenca_y_el_metaverso

