



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MACERATA

Dipartimento di Scienze della Formazione dei Beni Culturali e del Turismo

CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA IN
Human Sciences

CURRICULUM
Psychology, communication and social sciences

CICLO XXXI

**Intelligenza emotiva e ospitalità turistica sostenibile.
Alcuni studi esplorativi e il possibile ruolo della natività
digitale.**

TUTOR
Chiar.mo Prof. Alessandra Fermani

DOTTORANDO
Dott. Angelo Carrieri

COORDINATORE
Chiar.mo Prof. Angelo Ventrone

ANNO ACCADEMICO 2017/2018

*Ai miei genitori
che mi hanno supportato in questo percorso culturale
stimolante e fecondo.*

Indice

Parte prima: Le basi teoriche

Introduzione	5
Capitolo 1: I costrutti	
1. Intelligenza emotiva	
1.1 L'intelligenza emotiva	8
1.2 Il confronto tra Ability EI e Trait EI	11
1.3 Alcune applicazioni e ricerche significative	15
1.4 Gli sviluppi più recenti	23
2. Sostenibilità	
2.1 L'interesse verso la sostenibilità	30
2.2 Il problema della sostenibilità	33
2.3 L'Ecological Footprint come indicatore di sostenibilità	34
2.4 Alcune formalizzazioni di turismo sostenibile	36
2.5 Psicologia del turismo sostenibile	40
2.6 La sovrapposizione tra ecoturista e turista sostenibile	43
2.7 La segmentazione del mercato	47
3. Natività digitale	
3.1 Definizioni e caratteristiche	50
3.2. Le repliche e le critiche a Prensky	55
3.3. La natività digitale oggi	62
4 Le finalità di questa dissertazione	65

Parte seconda: Gli studi

Studio 1: La scelta di una sistemazione sostenibile nel

	turismo e l'intelligenza emotiva connesse: uno studio esplorativo alla ricerca di prove	68
Studio 2:	Un contributo iniziale alla validazione di una scala sulle preferenze delle sistemazioni turistiche sostenibili (Sus-APS) su un campione italiano diviso tra giovani e adulti	79
Studio 3:	Natività digitale e intelligenza emotiva: segnali dal futuro	88
Studio 4:	Intelligenza Emotiva, Sistemazione turistica sostenibile, Natività digitale connessi	98
	Conclusioni	105
	Appendice	113
	Bibliografia	114

Introduzione

L'esperienza collettiva degli ultimi due decenni ha evidenziato come la tecnica stia cambiando, con una grande velocità, il modo di stare nella società da parte degli individui. Per esempio, dalla portabilità dei telefoni cellulari, versioni senza filo di dispositivi costruiti unicamente per effettuare chiamate, agli attuali smartphone, dispositivi capaci di comunicare e accedere all'informazione globale in forma di contenuti multimediali, capaci anche di effettuare pagamenti o connettersi con altri oggetti e controllarli.

I sistemi di comunicazione sono in continuo aggiornamento per cui è definito "tecno-liquido" il nuovo scenario naturale che si staglia sullo sfondo dell'umanità postmoderna. Potrebbe trattarsi di una mutazione antropologica, quella che coinvolge i "mobile born" e gli "immigrati digitali" (Longo, 2009; Prensky, 2001), abitanti del mondo liquido postmoderno di baumaniana memoria e cittadini di quella che viene oggi definita "società incessante": una società sempre attiva e, probabilmente, sempre più incapace di staccare la spina.

Questa "società incessante" appare caratterizzata dall'abbraccio fusionale tra il mondo liquido, così come annunciato di Zygmunt Bauman (2012), e la rivoluzione digitale così com'è stata prefigurata e proposta dai guru della Silicon Valley, in testa Steve Jobs, in una esaltazione per lo meno apparente di narcisismo, velocità, ambiguità, ricerca di emozioni e il bisogno di molteplici relazioni light.

L'inizio del III millennio è dunque contrassegnato da uno straordinario e veloce cambiamento delle relazioni interpersonali e la tecnologia digitale sembra esserne sia una causa sia una risposta. L'impennata dell'utilizzo di internet, sia per mezzo del computer, sia soprattutto grazie agli smartphone, è sotto gli occhi di tutti e sono i più giovani, definiti "nativi digitali", a essere considerati gli utenti più esperti.

L'individuo sembra proiettato verso ciò che può accadere in termini di possibilità in quanto tali e quindi, verso una continua ricerca di emozioni non già presenti, senza le quale avrebbe la sensazione di non esistere e di non vivere compiutamente. Per altro verso, dietro questo emotivismo che guida

l'esplorazione delle possibilità si ha l'impressione che si stia assistendo a una crescita dell'analfabetismo emotivo della dimensione umana.

La relazione complessa tra una esternazione relazionale semplificata e ridotta, evoluzione di pochi decenni di sviluppo tecnologico da una parte, e una realtà emotiva già strutturata dall'evoluzione psicofisiologica dall'altra, non può non avere un effetto concreto sulle scelte quotidiane e sulla qualità della vita. Nel solco di questo contrasto è possibile riconoscere un polo altro, quasi dialettico rispetto all'esperienza digitale, nell'intelligenza emotiva (Salovey & Mayer, 1990). Questa è definita generalmente come la capacità di riconoscere le emozioni proprie e altrui e di farne uso in favore di un comportamento adattivo. In questo confronto di tecnicamente acquisito e naturalmente evoluto è immersa la società dell'informazione e l'evoluzione digitale della stessa.

Di contro a questa spinta verso un futuro rapido, emotivamente orientato, basato sulla connessione di individui e informazione, si fa sempre più pressante sul piano globale la sfida della sostenibilità ambientale. Questa sfida rappresenta la presa di coscienza degli effetti di una tipologia di sviluppo che ha mostrato di essere pericolosa per l'uomo stesso nel lungo periodo e che, ad oggi, chiede alle realtà produttive, imprenditoriali e ai singoli individui di farsi carico di un nuovo modello di sviluppo, più rispettoso dell'ambiente e con esso, infine, dell'uomo che lo abita.

In questo studio si è posta attenzione ai diversi temi, il dibattito scientifico in corso, e si sono offerti taluni contributi di ricerca.

Il presente lavoro vuole evidenziare le connessioni esistenti tra intelligenza emotiva, ospitalità turistica sostenibile e natività digitale nel quadro di una indilazionabile sostenibilità ambientale. Questa tesi consta di due parti: nella prima sono esposti i fondamenti teorici che sono a base della seconda, nella quale si trovano gli studi con la rilevazione dei dati. Nei tre paragrafi della prima parte sono evidenziati il concetto di intelligenza emotiva e le sue applicazioni, nel secondo viene approfondita la relazione tra sostenibilità e turismo, mentre nel terzo sono esposti i principali presupposti teorici che chiariscono cosa si intenda per nativi digitali e quali siano le loro caratteristiche distintive.

Nella seconda parte saranno presentati dei contributi empirici basati su studi correlazionali in cui verranno ripresi i concetti teorici e approfonditi gli aspetti analitici utili a collegare i tre costrutti esaminati.

Capitolo 1 – I costrutti

1.1 L'intelligenza emotiva

Il costrutto di Intelligenza Emotiva (abbreviato EI dall'inglese Emotional Intelligence) è uno degli elementi più poliedrici e innovativi che si possono riferire alla psicologia contemporanea e che trova una sua prima codifica agli inizi degli anni Novanta del secolo scorso.

La sua prima formulazione e una delle più riferite in letteratura è quella di Salovey e Mayer (1989) nel loro articolo "Emotional Intelligence". Questi autori definiscono l'intelligenza emotiva come la capacità di monitorare i sentimenti e le emozioni proprie e altrui, distinguere tra esse e di utilizzare queste informazioni per guidare i propri pensieri e le proprie azioni. Si tratta di una definizione che, nell'articolo originale, cerca di accomunarsi molto al concetto di intelligenza generale. Infatti, l'argomentazione dei due ricercatori, per quanto riguarda l'intelligenza generale, si pone come una sintesi delle posizioni ricoperti in letteratura, da Spearman (1904) e da Wechsler (1958). Da un lato, secondo Spearman (1904) l'intelligenza generale, misurata sperimentalmente, verte su un'abilità performativa di tipo discriminativo, cioè un'abilità che consente un insight sulla base della quantificazione delle differenze percepibili a livello sensoriale. Dall'altro, Wechsler (1958) sottolinea il carattere adattivo dell'intelligenza, infatti sostiene che questa è la capacità globale dell'individuo di agire intenzionalmente, di pensare razionalmente e di confrontarsi in maniera efficace con il suo ambiente circostante.

Il punto di partenza, quindi, di Salovey e Mayer (1989) è stato quello di considerare il contesto dell'intelligenza cognitiva per non entrare in conflitto con la definizione di intelligenza generalmente intesa, proponendo un nuovo costrutto che includesse il concetto di intelligenza sotto altra forma. Tuttavia, l'intento esplicito e dichiarato degli Autori è stato quello di voler definire una cornice teorica che permettesse a diversi studi in ambito psicologico di avere un modello di riferimento, per considerare e approfondire la concezione dell'emozione come un'informazione, utile alla risoluzione dei problemi e al confronto con le richieste del contesto. Diversamente la ricerca avrebbe potuto proseguire sulla scia

dell'affermazione di Cronbach (1960) secondo il quale qualunque tentativo fatto per valutare un'intelligenza differente da quella cognitiva sarebbe stato, in qualche modo, comunque infruttuoso.

La concettualizzazione di Salovey e Mayer (1989) ha dunque aperto il dibattito sulla natura di questa intelligenza emotiva ma ha lasciato un notevole spazio riguardante la sua applicazione che, nel lavoro originario, era solo prefigurato nell'ambito clinico e del benessere come nel caso della prevenzione e trattamento dell'alessitimia.

In questo vuoto si inserisce il contributo di Goleman (1995) il quale mette in concorrenza il concetto di intelligenza generale e quello di intelligenza emotiva a partire dalla loro utilità nel poter affrontare la vita quotidiana con successo e benessere. Questa concettualizzazione ha colpito molto l'immaginario collettivo portando il volume *Emotional Intelligence* di Goleman a essere un best seller che ha consentito al costrutto di uscire al di fuori degli ambienti specialistici ed evolversi al di là del dibattito scientifico. La pubblicazione è stata infatti considerata tra i 25 volumi di business management più influenti della storia (Sachs, 2011). La capacità divulgativa di Goleman è stata supportata dalla sua professione di giornalista, infatti da un punto di vista teorico l'Autore non introduce particolari elementi di riflessione teorica. Bisogna aggiungere che questa accattivante contrapposizione tra intelligenza generale e intelligenza emotiva si rivela apparente e senza un vero vincitore. Infatti, secondo Goleman (1995, 1996), il contrasto si esaurisce in una non prevalenza dell'intelligenza generale sull'intelligenza emotiva per predire il successo personale, tenendo presente allo stesso tempo che non è possibile che si dia un'intelligenza emotiva in assenza di intelligenza generale. Da un punto di vista teorico, nei lavori di Goleman, si fa più evidente il riferimento alle intelligenze multiple di Gardner (1989). In particolare l'intelligenza emotiva, in Goleman (1995), viene presentata come un'esplicita specificazione dell'intelligenza sociale proposta da Gardner (1989). In questa prospettiva diviene maggiormente chiaro il concetto di intelligenza "alternativa" rispetto a quella generale, trattandosi di un ulteriore sviluppo delle intelligenze multiple.

Nella prima versione dell'intelligenza emotiva di Goleman (1995), il riferimento è sempre alla teoria di Salovey e Mayer (1989) ma declinata in una forma più orientata alla rilevazione degli outcome nei contesti lavorativi.

Le variabili considerate da Goleman sono dunque cinque, ovvero:

1. Conoscenza delle proprie emozioni (capacità di autoconsapevolezza).
2. Gestione delle emozioni (l'abilità di esprimere in maniera appropriata le reazioni emotive).
3. Automotivazione (abilità di uso delle emozioni per perseguire l'obiettivo).
4. Riconoscimento delle emozioni negli altri (abilità empatiche).
5. Gestione delle relazioni (capacità di modulare la relazione e le emozioni altrui).

Il forte interesse sugli aspetti operativi dell'intelligenza emotiva ha portato Goleman a spostare la sua attenzione verso le pratiche di esercizio di quest'ultima (Goleman, 1998) e verso lo sviluppo della competenza emotiva che su di essa poggia (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000), senza tuttavia approfondire ulteriormente il costrutto di intelligenza emotiva.

In una prospettiva molto simile appare interessante la posizione di Saarni (2000), la quale ha sviluppato più in profondità il concetto di Competenza Emotiva (EC, Emotional Competence). Questa include quell'insieme di capacità che consentono di riconoscere, comprendere, rispondere coerentemente all'emozioni altrui e di regolare l'espressione delle proprie. Nel suo lavoro l'Autrice ha evidenziato gli elementi che concorrono alla definizione di competenza emotiva ovvero: il senso di sé, il proprio senso morale e la propria storia evolutiva. Afferma, inoltre, che le componenti della competenza emotiva sono anche quelle abilità pratiche necessarie per essere auto-efficaci, in modo particolare nelle transizioni sociali che producono emozioni, essendo gli scambi interpersonali il luogo in cui il significato viene stabilito. La competenza emotiva, secondo Saarni (2000), è collocata quindi all'interno delle relazioni sociali come dimostrazione di auto-efficacia, poiché è proprio la socializzazione a stabilire le norme entro cui determinate emozioni vengono considerate appropriate o meno. Il concetto di auto-efficacia usato nella definizione della competenza emotiva implica il fatto che l'individuo possieda le abilità per realizzare un risultato desiderato. Ne consegue che molta importanza venga attribuita al costrutto di auto-regolazione,

cioè la capacità di gestire le emozioni, i pensieri e i sentimenti in modo flessibile ed adattivo in una varietà di contesti. Per sintetizzare il pensiero di Saarni sulla competenza emotiva si può affermare che una buona auto-regolazione contribuisce al senso di benessere emotivo, di auto-efficacia e fiducia in se stessi e alla sensazione di esser in relazione con gli altri.

Queste posizioni sembrano in continuità con gli studi di Bandura (Bandura, 1982; Bandura, Reese & Adams, 1982) sulle funzioni dell'auto-efficacia condotti diversi anni prima della concettualizzazione proposta da Saarni (2000) e sulla sua funzione regolativa. Secondo Bandura il senso di auto-efficacia ha delle ripercussioni significative sull'attivazione emotiva, oltre a quella cognitiva e comportamentale. Questo è possibile soprattutto grazie alla possibilità dell'auto-efficacia di diminuire le reazioni del sistema nervoso autonomo legate all'ansia, alla paura e alla rabbia, ma anche a emozioni più complesse come il senso di inutilità e di scoraggiamento, in favore di sensazioni più positive, dell'applicazione di migliori strategie di coping e quindi di una migliore auto-regolazione.

1.2 Il confronto tra *Ability EI* e *Trait EI*

Sul piano teorico il dibattito aperto dall'esposizione della cornice teorica proposta da Salovey e Mayer (1989) ha subito portato a una polarizzazione tra due posizioni contrapposte; coloro che sostengono che l'EI si configuri come un'abilità (*Ability EI*) e coloro che sostengono che tratti di una predisposizione stabile (*Trait EI*). Sul piano teorico dunque il problema è diventato il "che cosa" si sta misurando con i vari test. Di questa contrapposizione danno contezza De Caro e D'Amico (2008) nella loro rassegna sull'argomento, analizzando i modelli teorici disponibili e i rispettivi strumenti di misurazione seguendo un criterio argomentativo basato proprio sulla divisione delle due linee di ricerca (*Ability EI* vs *Trait EI*). Lo stesso criterio verrà adoperato di seguito.

Il primo modello teorico dell'EI da prendere considerazione come prototipico è, come si è già detto, quello originario di Salovey e Mayer che si rinviene in due articoli pubblicati tra il 1989 e il 1990, uno più introduttivo e di carattere teorico in *Imagination, Cognition and Personality* (Salovey & Mayer, 1989) e l'altro su

Journal of Personality Assessment, dove presentano in via preliminare una dimostrazione sperimentale della possibilità di misurare l'EI (Mayer, Di Paolo e Salovey, 1990). Questo primo modello di EI rientra chiaramente nella definizione di *Ability EI*. Rispetto alla formulazione iniziale, attualmente, la definizione teorica degli Autori ha subito delle piccole variazioni. Da una definizione generale si è passati a una gerarchizzazione delle abilità così suddivise: 1) percepire accuratamente, valutare ed esprimere l'emozione; 2) generare e/o utilizzare le emozioni per facilitare il pensiero; 3) comprendere le emozioni, le loro relazioni causali, le loro trasformazioni e le combinazioni di stati emotivi; 4) regolare e gestire le emozioni per promuovere la crescita emotiva ed intellettuale (Mayer & Salovey, 1997). I primi due ambiti (percezione e uso delle emozioni) vengono considerati «componenti esperienziali», mentre gli ultimi due (comprensione e gestione delle emozioni) «componenti strategiche» dell'EI (Mayer, Salovey & Caruso, 2002a, 2002b). Gli stessi Autori hanno proposto i loro strumenti di misurazione dell'EI sotto forma di veri e propri test di performance (trattandosi di abilità): nello specifico il Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Si tratta di un test composto da prove di riconoscimento e discriminazione di espressioni facciali e situazioni dal contenuto emotivo definito, in prove computerizzate o cartacee. Da quanto esposto si può comprendere come l'*Ability EI* abbia come suo metro di paragone l'intelligenza generale misurata con i punteggi QI, volendosi proporre come un set di abilità volte a produrre una performance sul riconoscimento e la gestione delle emozioni

Dall'altra parte del dibattito ci sono i sostenitori della *Trait EI*, ovvero delle teorie che considerano l'intelligenza emotiva come una serie di disposizioni individuali legate alle emozioni, così come le auto-percezioni misurate attraverso i test self-report (Petrides & Furnham, 2000, 2001, 2004). In questo caso l'oggetto non è relativo specificamente alla definizione o al numero delle variabili da considerare nell'EI ma alla natura dell'EI stessa. Le critiche principali che vengono poste all'*Ability EI* sono sostanzialmente di carattere tecnico ovvero sulla capacità effettiva di misurare un'abilità che poggia sull'introspezione. In altre parole è molto improbabile definire l'oggettività di un qualcosa come l'emozione dalla quale non è possibile separare il processo di valutazione individuale che lo

accompagna, rendendo ad esempio l'item "Sono consapevole delle mie emozioni quando queste si presentano" impossibile da valutare esternamente a un livello performativo (Petrides, Furnham & Mavroveli, 2008). Su questa osservazione ruota la posizione di Petrides e Furnham (2000) secondo i quali è la tipologia di misurazione a spingere verso una specifica concettualizzazione di intelligenza emotiva indipendentemente dall'analisi che ogni singolo ricercatore pone rispetto alla natura del costrutto. Su un piano più teorico De Raad (2005) ha fatto notare come l'EI basato su self-report correla con quattro dei cinque fattori del Big Five e al cui interno ricade. Più nello specifico, l'Autore ha condotto una ricerca coinvolgendo 5 psicologi che avevano già dimostrato di avere una riconosciuta competenza rispetto alle misure del Big Five e di EI. Questi psicologi hanno giudicato il contenuto di 437 item di EI estratti da diversi test noti in letteratura. I risultati hanno messo in evidenza che il 41% degli item EI si sovrappone e ricade all'interno del contenuto del fattore Stabilità emotiva del Big Five, mentre il 51% degli item totali EI sono legati ai fattori Estroversione, Coscienziosità e Amicalità. Restando sul piano della critica alla Ability EI, Petrides e Furnham (2004) mettono in evidenza come la teoria della *Trait EI* sembri più congruente con la concezione psicologica delle differenze individuali e con la teoria dell'intelligenza emotiva stessa rispetto alla *Ability EI*. Infatti, come gli stessi Autori confermano in uno studio successivo (Petrides, Furnham & Mavroveli, 2008), la struttura self-report che considera l'EI come un tratto di personalità, è ortogonale rispetto all'intelligenza generale quando invece l'*Ability EI*, misurata con il MSCEIT, ne risulta correlata positivamente in maniera moderata. Questo sembrerebbe far decadere la concettualizzazione dell'*Ability EI* come intelligenza altra rispetto a quella generale in favore della *Trait EI* che proporrebbe un costrutto di intelligenza emotiva separato dall'intelligenza generale. In ogni caso gli stessi Autori, in accordo con quanto affermato da Tett, Fox, e Wang (2005), non escludendo una possibile coesistenza tra i due modelli di *Ability EI* e *Trait EI* posti come concorrenti.

Una posizione intermedia tra *Ability EI* e *Trait EI* e che vuole incorporare aspetti dell'una e dell'altra è quella definita *Mixed EI*. Già la posizione di Goleman (1995) si pone in maniera più aperta e di compromesso rispetto al modello puro di

Ability EI e, allo stesso tempo, non abbandona il concetto abilità performativa come vorrebbero i sostenitori della *Trait EI* (Livingstone & Day, 2005). Nel modello sopra citato di Goleman (1995) l'EI può essere descritta, in un'ottica generale, come l'abilità di riconoscere, comprendere e usare l'informazione emozionale relativa a se stessi ed agli altri, come guida o causa di una performance efficace o superiore alla media. La versione attuale del modello di Goleman (Boyatzis et al., 2000) si è decisamente spostata verso la descrizione di un set di competenze specifiche suddivise in quattro domini invece di cinque, definiti come:

- 1) self-awareness, consapevolezza delle proprie emozioni ed utilizzo nella presa di decisione;
- 2) social-awareness, empatia e comprensione delle relazioni sociali;
- 3) self-management, controllo delle proprie emozioni ed adattamento alle diverse situazioni;
- 4) relationship-management, gestione delle relazioni sociali.

Nel modello di Goleman e collaboratori (2000) delle dimensioni personali come l'automotivazione e le capacità di gestire le relazioni, ovvero abilità che vertono su tratti più stabili di personalità quali la Coscienziosità, l'Estroversione, la Stabilità Emotiva (Joseph, Jin, Newman & O'Boyle, 2015) che, come si è visto, hanno ricevuto delle conferme già nel lavoro di De Raad (2005), facendo rientrare questa versione di Goleman all'interno della *Mixed EI*. Su questa concettualizzazione è stato costruito l'Emotional Competence Inventory (ECI) di Boyatzis e Sala (2004).

Nella stessa categoria di *Mixed EI* rientra la definizione più complessa di EI ovvero quella proposta da Reuven Bar-On (1997). Secondo l'Autore l'EI è un insieme di capacità che egli stesso definisce non cognitive, competenze e abilità apprese che influenzano le qualità degli individui nel far fronte efficacemente alle richieste ed alle pressioni ambientali (Bar-On, 1997b). Come si può notare emerge una definizione sostanzialmente ibrida. Infatti, l'elenco dei diversi termini utilizzati dall'Autore nella definizione di EI (capacità, competenza, qualità, abilità appresa) non è seguita da una chiara indicazione del significato attribuito a ciascuno di essi o di una eventuale gerarchizzazione. Bar-On (2000, 2004)

raggruppa tali competenze o abilità in cinque diverse dimensioni che includono anche caratteristiche di personalità, e cioè: Intrapersonale (considerazione di sé, autoconsapevolezza emotiva, assertività, indipendenza, auto-realizzazione), Interpersonale (empatia, responsabilità sociale, relazioni interpersonali), Gestione dello stress (tolleranza allo stress e gestione degli impulsi), Adattabilità (gestione del cambiamento, adattamento e soluzione ai problemi di natura personale e interpersonale) ed Umore generale (Ottimismo e Felicità). Queste ultime caratteristiche, inoltre, insieme ad alcune altre (auto-realizzazione, indipendenza e responsabilità sociale) vengono definite da Bar-On, più che come effettive componenti dell'EI, come facilitatori di comportamenti emotivamente e socialmente intelligenti (Bar-On, 2004).

1.3 Alcune applicazioni e ricerche significative

Le applicazioni dell'EI sono state e sono tuttora molteplici pertanto in questa sezione verranno affrontate solo alcune ricerche e applicazioni volte ad offrire un panorama della varietà e profondità di applicazione dell'intelligenza emotiva.

Uno studio molto interessante è stato condotto da Armstrong, Gallian e Critchley (2011). Si tratta di un lavoro molto particolare sulla relazione tra EI e la capacità di gestire lo stress. In particolare gli Autori ipotizzano che l'EI possa essere un elemento fondamentale per costituire la resilienza psicologica necessaria ad affrontare gli eventi della vita negativi. Sullo sfondo di questo studio si stagliano alcuni lavori che fungono da precedenti sia in senso lato, come quello di Stueve, Dohrenwend e Skodol (1998) che si è occupato della relazione tra stress e depressione, sia in un ambito più ristretto come Salovey, Bedell, Detweiler e Mayer (1999) in cui si sostiene espressamente che l'EI abbia una facilitazione delle modalità di coping adattivo molto rilevante.

Nella ricerca di Armstrong e collaboratori (2011) si fa uso di un'ipotesi interessante sul piano teorico. Infatti gli Autori, sebbene utilizzino la concettualizzazione di Salovey e Mayer (1989) ritenendo l'EI un'abilità, preferiscono fare riferimento alla teoria della *Trait EI*. In altre parole l'EI viene misurata come un insieme di abilità di cui si ha auto-percezione che non hanno bisogno del test di performance come il MSCEIT, ma del Swinburne University

Emotional Intelligence Test (SUEIT, Petrides, Pita & Kokkinaki, 2007), ovvero di un test self-report. Si tratta di un test che misura le abilità di intelligenza emotiva con uno strumento simile ai questionari di personalità che valuta le variabili proposte nel modello originale di Salovey e Mayer (1989), ovvero consapevolezza delle proprie emozioni, di quelle degli altri, dell'espressione delle proprie emozioni, nonché controllo delle emozioni e gestione delle emozioni proprie e altrui.

Dall'altro lato, per misurare lo stress percepito Armstrong e i suoi collaboratori (2011) hanno fatto uso di una versione breve della Depression Anxiety Stress Scale (DASS-21, Lovibond & Lovibond, 1995) e per poter valutare l'impatto degli eventi sullo stile di vita, di una versione riadattata della Social Readjustment Rating Scale (SRRS, Scully, Tosi & Bnning, 2000). I partecipanti alla ricerca sono stati selezionati all'interno del bacino di utenza di 56 forum online che si occupano di supporto psicologico in caso di eventi traumatici, per un totale di 1156 soggetti ai quali è stato sottoposto un questionario online.

Per procedere all'analisi dei dati Armstrong e collaboratori (2011) hanno ipotizzato che l'impatto dell'EI sulla percezione degli eventi non avesse lo stesso peso per tutti. È stata dunque condotta un'analisi preliminare volta a identificare le classi latenti (Latent Class Analysis, LCA) dei soggetti presenti nel campione sulla base dello stress percepito. È emerso un modello a tre classi le quali hanno permesso di identificare tre gruppi etichettati secondo il livello di stress in relazione al numero di eventi negativi considerati. In altre parole, sono state identificate tre classi di persone che rispondono diversamente in termini di stress rispetto allo stesso numero di eventi stressanti. In questo caso si è parlato di Gruppo resiliente, Gruppo medio, Gruppo vulnerabile. Si è quindi analizzato il ruolo dell'EI, si è voluto cioè valutare il peso dell'Intelligenza Emotiva nell'assegnazione dei soggetti ai rispettivi gruppi. I risultati hanno mostrato come alcune delle variabili EI risultano significative nell'analisi discriminante, nello specifico si è rivelata fortemente correlata con la funzione discriminante la Gestione delle proprie emozioni, $r = .90$, $p < .001$, molto correlato il Controllo delle proprie emozioni, $r = .51$, $p < .001$, moderatamente correlata l'Espressione delle emozioni, $r = .44$, $p < .001$ e la Consapevolezza delle emozioni, $r = .39$, $p < .001$.

Questo studio indica dunque quanto determinante possa essere l'EI nella gestione dello stress e nella costruzione della resilienza individuale.

Tra i diversi contributi scientifici che hanno indagato la relazione tra EI e vita sociale è opportuno riportare, sia pur brevemente, due studi pubblicati nello stesso anno di Brackett, Mayer e Warner (2004) e di Lopes e collaboratori (2004).

Il primo è uno studio condotto su studenti universitari volto a indagare la validità di criterio e la validità incrementale dell'EI rispetto alla qualità della vita sociale. Si è indagato quindi la relazione tra l'EI (misurata con il MSCEIT) e un insieme di scale che compongono il College Student Life Space Scale (CSLSS, Brackett, 2001) considerando l'effetto della personalità misurato con una versione basata sul Big Five di Goldberg (2001). Il CSLSS è una scala che comprende comportamenti, attività nel tempo libero, attività di studio e relazioni interpersonali relativi alle attività quotidiane.

I risultati hanno evidenziato che sebbene i punteggi EI delle donne fossero più alti di quelli degli uomini, i punteggi bassi ottenuti dagli uomini, soprattutto nella incapacità di percepire le emozioni e usarle per guidare il pensiero, hanno una maggiore correlazione con le scale Life Space. In particolare sono emerse delle correlazioni positive con esternazioni negative, comportamenti devianti, uso di droghe e alcol, relazioni amicali scarse. Questi risultati restano significativi anche sottoponendo a controllo i tratti di personalità.

Lo studio di Lopes e collaboratori (2004) si interessa, invece, della qualità delle relazioni sociali in relazione ai punteggi EI con particolare attenzione verso la misura della Gestione delle emozioni.

Si tratta, in realtà, di due studi, il primo fu effettuato su un campione di partecipanti americani e il secondo su soggetti tedeschi. In questo caso l'EI è stata misurata con il MSCEIT mentre la qualità delle relazioni interpersonali sono state misurate con il Network of Relationships Inventory (NRI; Furman & Buhrmester, 1985). Quest'ultima è stata valutata dal partecipante stesso e da due suoi amici. In entrambi i campioni i risultati hanno messo in evidenza come la Gestione delle emozioni, misurata con il MSCEIT, fosse correlata positivamente con la qualità delle interazioni con il gruppo dei pari. Il secondo studio, in particolare, ha

evidenziato una relazione positiva tra la Gestione delle emozioni e la qualità delle interazioni con individui del sesso opposto e anche una migliore qualità della gestione della propria immagine in situazioni sociali.

Uno studio di Shutte e Malouff (2011) ha indagato un aspetto interessante che riguarda il concetto di benessere percepito. Più in dettaglio mette in relazione la mindfulness (una pratica metacognitiva fondata sull'attenzione ai propri pensieri) con l'EI usando come cerniera tra le due la capacità di impattare significativamente sul benessere, ipotizzando una funzione mediatrice dell'EI. Si afferma, in altre parole, che l'EI possa consentire il collegamento tra mindfulness e benessere. Per mindfulness nello specifico si intende una modalità di prestare attenzione ai propri pensieri, momento per momento, in maniera intenzionale e in modo non giudicante, al fine di risolvere (o prevenire) la sofferenza interiore e raggiungere un'accettazione di sé attraverso una maggiore consapevolezza della propria esperienza che comprende: sensazioni, percezioni, impulsi, emozioni, pensieri, parole, azioni e relazioni (Brown, Ryan & Creswell, 2007).

In questo studio di Shutte e Malouff (2011) il materiale, sotto forma di reattivi psicologici, è stato sottoposto a 125 studenti ed era composto dal Freiburg Mindfulness Inventory (Walach, Buchheld, Buttenmuller, Kleinknecht & Schmidt, 2006; es. item "I am open to the experience of the present moment"), dal Assessing Emotion Scale, una misura *Trait EI*, (Shutte et al., 1998; es. item "I like to share my emotions with others"), dal Positive and Negative Affect Scales (Watson, Clark & Tellegen, 1998; es. di lista "interested, distressed, excited, upset") e dal Satisfaction with Life Scale (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985; es. item "I am satisfied with my life"). I risultati hanno mostrato che i punteggi di mindfulness ed EI sono correlati positivamente ($r = .65$; $p = 0.01$), ed entrambi hanno una correlazione positiva con gli indicatori scelti di positive affect ($r = .55$; $p = .01$ per l'EI; $r = .57$ $p = .01$ per la Mindfulness), life satisfaction ($r = .47$; $p = .01$ per l'EI; $r = .48$; $p = .01$ per la Mindfulness), mentre una correlazione negativa con la scala negative affect ($r = -.31$; $p = .01$ per l'EI; $r = -.22$; $p = .01$ per la Mindfulness). Al termine delle correlazioni è stata condotta un'analisi di mediazione per verificare se l'EI potesse essere la capacità psicologica che si

interpone tra la mindfulness e il benessere. Le correlazioni parziali hanno dato dei risultati di significatività sebbene l'ordine di grandezza sia compreso tra $r = -.21$ e $r = .24$, evidenziando solo una modesta mediazione dell'EI tra mindfulness e senso di benessere. In ogni caso i risultati hanno mostrato che l'Ei ha un ruolo nella percezione del benessere percepito e, seppure in misura minima, nella capacità della mindfulness di essere percepita come portatrice di benessere.

Da un punto di vista ancora più ampio l'EI si è dimostrata avere una buona relazione positiva con la salute in senso generale, a questo proposito è stata condotta un'interessante meta-analisi da Martins, Ramalho e Morin (2010). Si è scelto, metodologicamente, di condurre diverse meta-analisi suddivise alla luce degli innumerevoli strumenti di misurazione dell'EI, della loro classificazione teorica (abilità o di tratto), e della loro correlazione rispetto ai diversi aspetti della salute ossia fisica, mentale e psicosomatica. Lo studio ha prodotto una grande quantità di dati che qui verranno riportati solo in minima parte, soprattutto a causa del grande numero di strumenti di misurazione dell'EI che sono stati presi in considerazione nella ricerca.

Dai risultati della meta-analisi (Martins, Ramalho & Morin, 2010) si può concludere che alcuni strumenti di valutazione dell'EI sono correlati positivamente e in maniera significativa con la salute. In particolare si nota un maggiore correlazione positiva degli strumenti *Trait EI* rispetto a quelli di tipo *Ability EI* e la salute generale (rispettivamente $r = .34$ e $r = .17$). In particolare, considerando i singoli test, il TEIQue (Petrides, Pérez-González & Furnham, 2007) e l'EQ-i (Bar-On, 2004) si sono mostrati più strettamente in relazione alla salute mentale rispettivamente con valori medi di $r = .53$ e $r = .44$ seguiti dal SEIS (Schutte et al., 1998) ($r = .29$) e dal TMMS (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai, 1995) ($r = .24$). In conclusione, da un punto di vista generale, si può ritenere che l'EI è correlata positivamente, mediamente, con la salute mentale ($r = .36$), psicosomatica ($r = .33$) e fisica ($r = .27$).

Tra le ricerche sull'EI in relazione alla salute, merita menzione uno studio italiano, un lavoro degno di nota e approfondimento poiché va al di là delle

ricerche sulla relazione tra EI e salute o tra EI e le basi neurofisiologiche che la sostengono. Si tratta dello studio di Pesce e collaboratori (2014) in cui si esamina la relazione tra l'EI e il network enzimatico antiossidante. Ad oggi sembra l'unica ricerca disponibile specificamente progettata per rilevare questo tipo di relazione, presentandosi come fortemente innovativa. Lo studio ha posto l'attenzione su quattro enzimi: SOD, CAT, Gpx e GR (glutazione reduttasi) alla luce di alcuni studi precedenti. In particolare lo studio di Kupper, Gidron, Winter e Denollet (2009) ha rilevato come un'attività ridotta della SOD si accompagni a una tendenza a manifestare atteggiamenti depressivi ed emozioni negative e a una inibizione dell'espressione di queste emozioni in contesti sociali. Dall'altra parte un lavoro di Ozdemir e collaboratori (2012) afferma come nei pazienti ansiosi si evidenzia un calo dei livelli di SOD e Gpx.

Nello studio di Pesce e collaboratori a un campione di 50 studenti universitari di sesso femminile è stato somministrato il test EQ-i di Bar-On ed eseguito un prelievo di sangue per poter eseguire le analisi dell'attività enzimatica. A queste misure si aggiungono anche il BMI (body mass index) e i livelli di Proteina C-reattiva (PCR). Ai partecipanti è stato chiesto se fossero fumatori o non fumatori. L'uso della PCR è stata utilizzata come indicatore di infiammazione per poter escludere i partecipanti che nel campione presentassero dei livelli alti; i risultati hanno evidenziato che tutti i soggetti non superavano la concentrazione di 5 mg/L permettendo quindi l'utilizzo di tutto il campione (Anlij & Meinders, 2002).

I risultati preliminari hanno mostrato come non ci sia una relazione significativa ($p > .05$) tra i punteggi totali EQ-i e il BMI ($r = .24$), l'età ($r = .22$) e l'essere fumatori ($r = .22$).

Quando vengono presi in considerazione le dimensioni principali del EQ-i si è evidenziata una correlazione positiva tra l'età e il punteggio di Adattabilità ($r = .22$, $p = .01$) mentre il BMI ($r = .33$, $p = .01$) e l'essere fumatori ($r = .31$, $p = .01$) sono correlate positivamente con la Gestione dello Stress. Di tutti gli enzimi, la CAT è maggiormente correlata con l'EQ-i in particolare si è evidenziata una correlazione positiva significativa ($p < 0.01$) con le scale aggregate di Adattabilità ($r = .29$), Gestione dello Stress ($r = .44$), Umore generale ($r = .34$) e il punteggio Totale EQ-i ($r = .35$).

Gli altri enzimi non sono risultati correlati con l'EI anche se la SOD/CAT è risultata correlata negativamente con la Responsabilità Sociale. Anche in questo caso, tuttavia, si può ascrivere questo effetto all'efficienza del funzionamento della CAT la quale rimane significativa all'interno dell'analisi di regressione multipla ($b = .38$, $p = .01$) e predice il punteggio totale EQ-i spiegando il 25% della varianza. Questo enzima è risultato significativamente correlato positivamente con alcune sottoscale del questionario EQ-i quali l'Esame di Realtà ($r = .32$, $p < .01$), Tolleranza allo Stress ($r = .39$, $p < .01$), Controllo degli Impulsi ($r = .38$, $p < .01$), Felicità ($r = .31$, $p < .05$) e Ottimismo ($r = .35$, $p < .05$). Questi risultati sembrano evidenziare, nel loro insieme, la possibilità che alcune componenti specifiche dell'EI abbiano dei correlati a livello di alcuni mediatori cellulari di tipo enzimatico a loro volta responsabili di reazioni antinfiammatorie sistemiche, aprendo probabilmente alla possibilità di considerare lo sviluppo dell'EI come una misura protettiva e promotiva della salute a partire da biomarkers misurabili.

Sul versante più socialmente applicativo, uno degli argomenti maggiormente sviluppati è quello della relazione tra EI e job performance, seguito agli stimoli di Goleman (1998).

Un settore molto prolifico di studi e ricerche è, per esempio, quello della leadership in particolare della transformational leadership¹. Si tratta di una forma di leadership che si affianca alla transactional leadership² e consiste nella capacità di un leader di ispirare coloro che lo seguono venendo incontro alle loro esigenze. Uno studio che indaga la relazione tra transformational leadership ed EI è stato condotto agli inizi del secolo da Gardner e Stoug (2002). Le basi teoriche a cui gli Autori si sono ispirati sono che i leader con un'alta EI sono più felici e sono maggiormente coinvolti nella loro organizzazione (Abraham, 2000), raggiungono successi più importanti (Miller, 1999), hanno una performance migliore sul posto di lavoro (Goleman, 1998, 2003; Watkin, 2000), utilizzano le emozioni per migliorare la loro presa di decisione ed infondere un senso di entusiasmo, fiducia e cooperazione nei dipendenti attraverso le relazioni personali (George, 2000).

1 Transformational Leadership (2014, 27 Novembre). Wikipedia, free encyclopedia. Retrieved 23:30, 27 november, 2014 from http://en.wikipedia.org/wiki/Transformational_leadership

2 Transactional Leadership (2014, 27 Novembre). Wikipedia, free encyclopedia. Retrieved 23:30, 27 november, 2014 from http://en.wikipedia.org/wiki/Transactional_leadership

La ricerca di Gardner e Stoug (2002) è stata effettuata su un campione di 110 soggetti, definiti come high managers. L'EI è stata misurata con il test SUEIT (Swinburne University Emotional Intelligence Test, Petrides, Pita & Kokkinaki, 2007), uno strumento self-report basato sul modello proposto da Salovey e Mayer (1989), lo stesso test adoperato da Armstrong e collaboratori (2011) nello studio della relazione tra EI e stress percepito. Le capacità di transformational leadership sono state misurate con il MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire, Bass & Avolio, 2000). Questo strumento (MLQ) misura tre forme di leadership: transformational, transactional e non-transactional (laissez-faire), e gli outputs del leader quali l'impegno profuso, l'efficacia e la soddisfazione. I tre stili di leadership fanno riferimento rispettivamente a: a) leader proattivi, volti ad aumentare la consapevolezza dei membri del gruppo verso gli obiettivi collettivi e aiutano i membri a raggiungere gli obiettivi più alti possibili (transformational leadership); b) leader che si occupano del processo e dell'esecuzione dei compiti, basandosi sul criterio dell'adempimento contrattuale, sono coloro che impostano gli obiettivi e ne monitorano il raggiungimento (transactional leadership); c) leader che non prendono decisioni delegando le loro responsabilità, non usano la loro autorità e non portano l'attenzione verso alcuna forma di transazione (non transactional) (Antonakis, Avolio & Sivasubramaniam, 2003)

I risultati dello studio (Gardner & Stoug, 2002) hanno mostrato una correlazione positiva forte tra il punteggio totale EI e lo stile di transformational leadership ($r = .67, p < .01$), una correlazione negativa con lo stile laissez-faire ($r = -.46, p < .01$) e nessuna correlazione con lo stile transactional.

Nella stessa direzione va una ricerca poco successiva di Carmeli (2003). In questo studio si è voluto indagare in quali aree della vita manageriale potesse rappresentare un effettivo vantaggio l'avere dei leader dotati di alta intelligenza emotiva. Sono state prese in considerazione molte variabili dipendenti quali: performance lavorativa, intenzione di abbandonare l'organizzazione, comportamento altruistico, coinvolgimento nella carriera, coinvolgimento nel lavoro, coinvolgimento affettivo nei confronti dell'organizzazione, soddisfazione lavorativa, conflitto famiglia-lavoro. Dall'altra parte, l'EI è stata considerata come variabile indipendente e misurata con l'EIS (Emotional Intelligence Scale,

Schutte et al., 1998). I risultati dello studio (Carmeli, 2003) hanno mostrato che i senior manager con un'alta EI sono in grado di gestire meglio i conflitti tra lavoro e famiglia e abbiano dei comportamenti più altruistici, oltre a essere maggiormente coinvolti emotivamente nell'organizzazione di appartenenza. Secondo l'Autore questi risultati sono dovuti alla capacità dell'EI di fungere da catalizzatore di consapevolezza del proprio ruolo, delle criticità che questo comporta e delle ricadute che il proprio atteggiamento o comportamento può avere nei confronti delle persone vicine.

Tra gli altri studi di questo settore, degno di nota è un lavoro di Kerr, Garvin, Heaton e Boyle, (2006) per le sue implicazioni pratiche. Si tratta di una ricerca sulla relazione tra EI ed efficacia della leadership. In un campione composto da 38 supervisori e 1258 dipendenti è stato somministrato il MSCEIT ai supervisori e ai dipendenti delle domande di valutazione dell'efficacia di leadership dei propri supervisori. Dai dati emerge una forte correlazione positiva ($r = .50$; $p < .001$) tra la componente esperienziale dell'EI (percezione e uso delle emozioni) e l'efficacia della leadership valutata dai dipendenti. Secondo gli autori questi risultati, suddivisi in base alle diverse sottoscale, possono essere adoperati e implementati nel processo di selezione del personale per i ruoli che coinvolgono la supervisione e la leadership.

Conclusivamente, nello stesso ambito di ricerca, nel 2011 è stata pubblicata una meta-analisi (O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver & Story, 2011) degli studi di EI in relazione alla job performance sul Journal of Organizational Behavior. I risultati hanno confermato una relazione positiva tra l'EI e la performance lavorativa. Da un punto di vista strettamente numerico, complessivamente esiste una correlazione positiva tra performance lavorativa ed EI da $r = .24$ a $r = .30$, quindi significativa ma debole.

1.4 Gli sviluppi più recenti

Gli ultimi anni, dal punto di vista teorico, sono stati caratterizzati dalla continuazione del dibattito che vede contrapposte l'*Ability EI* con la *Trait EI* (Cabello, Sorrel, Fernández-Pinto, Extremera, & Fernández-Berrocal, 2016; Mayer, Caruso & Salovey, 2016; Petrides et al., 2016; Van der Linden, Van

Klaveren & Dunkel, 2015; Tok & Morali, 2009; Siegling, Vesely & Saklofske, 2013). Le due linee di ricerca, da un lato quella della *Ability EI* proposta inizialmente da Salovey e Mayer e dai loro collaboratori (Salovey & Mayer 1989, 1990; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai, 1995; Salovey Bedell, Detweiler & Mayer, 1999; Mayer, Caruso & Salovey, 2016), dall'altro quella della *Trait EI*, sostenuta principalmente da Petrides e Furnham e dai loro collaboratori (Petrides & Furnham, 2000, 2001; Petrides, Frederickson & Furnham, 2004; Petrides, Pita & Kokkinaki, 2007) si sono sviluppate separatamente. La posizione *Mixed EI* è stata inserita in quella teorica della *Trait EI*, poiché anche la *Mixed EI* ignora l'impossibilità di misurare le abilità emotive in un'ottica self-report, pur proponendosi come un modello teorico che prende in carico anche l'analisi dei tratti di personalità legate all'EI (Siegling, Saklofske & Petrides, 2015). Questo significa che, di fatto, il confronto è tra *Ability EI* e *Trait EI* mentre i modelli *Mixed EI* misurano solo la personalità poiché la parte delle abilità risulta tecnicamente inconsistente, ivi compreso il caso del test EQ-i di Bar-On (Petrides & Mavrouli, 2018). Il dibattito ha assunto una forma interessante nella posizione di Huges e Evans (2016). Secondo questi Autori la *Trait EI*, ovvero l'interpretazione dell'EI come un costrutto composito che rappresenta dei tratti di personalità collegati alle emozioni, rappresenta un fattore determinante nella scelta delle strategie di regolazione emotiva (ER, dall'inglese Emotional Regulation). I tratti di personalità (come ad esempio la *Trait EI*), dunque, modellano le preferenze individuali come l'attenzione, il comportamento interpersonale e le motivazioni che possono influenzare la scelta di quale strategia ER adottare (Côté, DeCelles, McCarthy, Van Kleef & Hideg, 2011). Secondo Huges e Evans la *Trait EI* è da considerarsi come un moderatore tra la *Ability EI* e le strategie ER. In questa prospettiva è possibile ipotizzare, ad esempio, due individui con punteggi ugualmente alti nell'*Ability EI*, ma con diversi livelli di ottimismo dei tratti (un aspetto della *Trait EI*, Petrides et al., 2007), potrebbero differire nella loro frequenza di interpretazioni positive della situazione come strategia cognitiva di ER, la quale si è dimostrata correlata positivamente con l'*Ability EI* (Peña-Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

Da un punto di vista più empirico, quindi lasciando sullo sfondo il dibattito teorico, le ultime ricerche sull'EI sono state molto influenzate dai risultati di uno studio di Joseph e Newman (2010) secondo il quale il modello *Mixed EI* si configura come un buon predittore della job performance, in maniera molto più efficace dell'*Ability EI* e della *Trait EI*. O'Boyle e collaboratori (2011) hanno aggiunto che questa relazione di predizione è in ogni caso più efficace di quella ottenuta dal Big Five e dall'intelligenza generale. Questi risultati hanno rinnovato l'interesse per l'EI in ambito organizzativo (Al-Hamdan, Oweidat, Al-Faouri & Codier, 2017; Pekaar, van der Linden, Bakker & Born, 2017; Mohamad & Jais, 2016; Rezvani et al., 2016), dove in tutti i casi è stato rilevato un effetto positivo diretto o mediato dell'EI sulla job performance. Nasce da qui la riflessione sulla necessità di svolgere nuovi studi di meta-analisi per raccogliere e sintetizzare i risultati, così come l'identificazione delle possibilità di applicazioni del costrutto (Joseph, Newman & O'boyle, 2016).

Infine, la recente attenzione verso l'EI ha spinto a riconsiderare le emozioni in un'ottica misurabile e trasversale. Negli ultimi anni risultano interessanti le prime indagini sulla relazione tra emozioni e ambiti tradizionalmente lontani dalle ricerche sull'EI, come l'area dei comportamenti pro-ambientali.

Si tratta di una linea di ricerca sostanzialmente recente, ancora in fase di sviluppo per la quale non è disponibile una solida letteratura ma che raccoglie anche contributi di precedenti ricerche affini che hanno portato a definire le variabili della relazione tra EI e comportamenti pro-ambientali e sostenibilità. Ad esempio lo studio di Bissing-Olson, Iyer, Fielding e Zacher (2013) mette in relazione le emozioni e i comportamenti pro-ambientali. Si tratta di una ricerca condotta su 56 dipendenti di una piccola azienda dove si è cercato di comprendere la relazione tra lo stato emotivo personale (affect) e i comportamenti pro-ambientali legati ai compiti che andavano svolti sul posto di lavoro. La condizione affettiva positiva (entusiasta, euforico, eccitato, euforico rilassato, contento, tranquillo, calmo) è stata registrata attraverso un diario giornaliero con delle domande specifiche volte a valutarla. I comportamenti pro-ambientali sono stati registrati attraverso delle domande tipo "Oggi, ho adeguatamente portato a termine compiti assegnati in

modi ecocompatibili” In questo studio gli Autori hanno trovato che le emozioni positive non attive erano positivamente correlati al comportamento pro-ambientale quotidiano legato alle attività. Cioè, più gli impiegati si sentivano calmi, rilassati e contenti, più svolgevano le loro mansioni lavorative richieste in modi ecocompatibili.

Sulla stessa scia ma osservando le emozioni in maniera più puntuale, una ricerca latino-americana ha mostrato l'importanza delle emozioni nel predire i comportamenti pro-ambientali, concernenti l'uso ridotto delle automobili (Duran et al., 2007). Il focus dello studio è stato quello di estendere la Teoria del Comportamento Pianificato (Fishbein & Ajzen, 1970, 1980) cercando di comprendere il ruolo delle emozioni nel mettere in atto comportamenti pro-ambientali. In particolare, gli Autori hanno evidenziato il ruolo della rabbia come variabile per innescare il comportamento pro-ambientale. Più nel dettaglio inserendo la variabile emotiva (in questo caso la rabbia) all'interno del set di variabili indipendenti assieme all'atteggiamento verso il comportamento pro-ambientale e la percezione di controllo, la varianza spiegata della rabbia sul comportamento corrisponde e supera, seppur di poco, la percentuale di varianza spiegata dalla percezione di controllo del comportamento pro-ambientale. Questo risultato, secondo gli Autori, mette in evidenza che il modello di Fishbein e Ajzen (1970, 1980) potrebbe essere integrato di una componente emotiva e che nello specifico il comportamento pro-ambientale può avere delle componenti emotive come determinanti, in questo caso la rabbia.

Più nell'ambito dell'EI, negli adulti, questa è stata associata a processi decisionali pro-sociali così come l'ambientalismo, come negli studi di Lomas, Stough, Hansen e Downey (2012) e di Mavroveli, Petrides, Rieffe e Bakker (2007).

La ricerca di Lomas, Stough, Hansen e Downey (2012) ha indagato la relazione tra EI e comportamenti di bullismo in un gruppo di 68 adolescenti. L'EI è stata misurata con l'Adolescent Swinburne University Emotional Intelligence Test (Adolescent SUEIT, Luebbers, Downey & Stough, 2007). Questo test fornisce punteggi su cinque fattori:

Emotional recognition and expression (riguardo a sé) (ERE): la capacità di identificare i propri sentimenti e stati emotivi e la capacità di esprimere quel sentimento interiore agli altri;

Emotions direct cognition (EDC): la misura in cui le emozioni e le conoscenze emotive sono incorporate nel processo decisionale e / o nella risoluzione dei problemi;

Understanding of emotions external (UE): la capacità di identificare e comprendere le emozioni degli altri;

Emotional management (EM): la capacità di gestire le emozioni positive e negative all'interno di se stessi e degli altri;

Emotional control (EC): quanto sono efficacemente controllati gli stati emotivi, come la rabbia, lo stress, l'ansia e la frustrazione.

Le relazioni tra pari sono state misurate con il Peer Relations Questionnaire (PRQ, Rigby & Slee, 1993). Il PRQ è un questionario di 11 item volto a misurare la propensione a compiere atti di bullismo e essere vittima di bullismo.

I risultati dello studio (Lomas, Stough, Hansen & Downey, 2012) hanno mostrato che la variabile di bullizzazione (essere protagonista di atti di bullismo) è risultata correlata negativamente con la dimensione EO UEO ($r = -.21$; $p < .01$), indicando che i partecipanti con livelli più bassi di UEO hanno segnalato comportamenti di bullismo più frequenti rispetto a quelli con livelli più elevati di UEO. La dimensione della vittimizzazione (essere vittima) è risultata correlata negativamente con i fattori dell'EI EMC ed EDC (rispettivamente $r = -.30$; $p < .01$ e $r = -.29$; $p < .05$), indicando che la propensione ad essere vittimizzata diminuisce con l'EMC superiore e EDC. Infine, una correlazione tra le dimensioni del bullo e della vittima ($r = .20$; $p < .05$) ha mostrato che nel campione corrente, anche coloro che hanno riferito di avere comportamenti di bullismo tendono a essere soggetti di vittimizzazione da parte dei pari. Questi risultati evidenziano che la comprensione delle emozioni diminuisce i comportamenti anti-sociali e che la gestione delle emozioni aiuta ad arginare le spinte aggressive restituendo una maggiore parità alla relazione tra potenziale bullo e potenziale vittima, limitando il verificarsi di atti di bullismo.

L'altro studio, quello di Mavroveli, Petrides, Rieffe e Bakker (2007), è stato condotto su un gruppo di 282 adolescenti e ha avuto come obiettivo l'analisi della relazione tra EI, benessere e abilità sociali valutate dai pari. Il benessere è stato misurato attraverso misure di depressione, strategie di coping, dolori somatici. Per finalità espositive si darà conto solo della relazione tra EI e abilità sociali. L'EI è stato misurato con una versione breve del Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Adolescent Short Form (TEIQue-ASF; Petrides, Sangareau, Furnham, & Frederickson, 2006) mentre le abilità sociali valutate dai pari è stato utilizzato un adattamento del Coie and Dodge's (1988) peer assessment, misurando la competenza sociale e la cooperatività.

I risultati mostrano che l'EI ha una relazione positiva con le competenze valutate tra pari. In altre parole coloro che avevano alti punteggi di EI erano valutati dai loro pari come possessori di migliori competenze sociali ($r=.24$; $p<.01$ per i maschi e $r=.29$; $p<.01$, per le femmine), e migliori capacità cooperative ($r=.34$; $p<.01$ per i maschi, $r=.22$; $p<.01$ per le femmine). Interessante è la valutazione delle capacità di leadership dove si è riscontrata una relazione positiva solo nelle donne ($r=.20$; $p<.01$). Questi risultati suggeriscono che l'EI abbia un ruolo importante non solo nei comportamenti pro-sociali attuati (Lomas, Stough, Hansen & Downey, 2012) ma anche nella trasmissione di queste capacità, così che possano essere percepite da altri.

Per quanto riguarda la relazione specifica tra EI e ambientalismo, ad oggi, sembra esserci un certo vuoto, soprattutto se si considerano gli antecedenti dei singoli comportamenti pro-ambientali (PEA, pro-environmental attitudes) invece dei singoli comportamenti proambientali (PEB, pro-environmental behaviour, Klöckner, 2013).

A conferma di questo è utile riportare molto brevemente un recente studio di Giebelhausen, Chun, Cronin e Hult (2016). Si tratta di una ricerca che ha analizzato la relazione tra comportamento pro-ambientale (in questo caso raccolta differenziata dei rifiuti), emozione e soddisfazione nel servirsi della struttura in cui ci si trova. È una ricerca complessa divisa in 4 studi; ai fini della nostra esposizione si farà riferimento solo ai risultati dello studio 1. Ad un campione di 73 partecipanti veniva reso noto che nel ristorante dove si trovavano era in atto un

programma *green* che prevedeva il riciclo dei rifiuti. Al termine del pasto venivano fatte delle brevi domande riguardo le sensazioni provate. Coloro i quali avevano rispettato il programma *green* dichiaravano di aver avuto un'esperienza più positiva del locale rispetto a coloro che non avevano rispettato il programma. La spiegazione di questo fenomeno è da attribuirsi al ruolo delle norme nella condotta pro-sociale, tuttavia lo studio mette in evidenza come esista una componente affettiva che si accompagna ai comportamenti ritenuti utili al rispetto dell'ambiente.

L'unico studio finora a disposizione in riviste peer-review che indaga specificamente il ruolo dell'EI, è quello di Robinson, Downey, Ford, Lomas e Stough (2019). Questo analizza la disposizione verso l'ambientalismo in soggetti adolescenti trovando che l'EI gioca un ruolo positivo nella relazione tra atteggiamenti e comportamenti ambientali. Lo studio ha valutato l'EI con l'Adolescent Swinburne University Emotional Intelligence Test (Adolescent SUEIT, Luebbbers, Downey e Stough, 2007) mentre i comportamenti pro-ambientali sono stati misurati con una scala di 13 item, la Pro-Environmental Behaviours Scale (PEBS; de Leeuw, Valois, Ajzen & Schmidt, 2015). Gli atteggiamenti pro-ambientali sono stati misurati con la scale New Ecological Paradigm Scale for Children (NEP; Manoli, Johnson, & Dunlap, 2007), una scala composta da 10 item di cui 6 misurano un atteggiamento positivo e 4 un atteggiamento negativo verso l'ambiente.

I risultati dello studio (Robinson, Downey, Ford, Lomas & Stough, 2019) hanno evidenziato che le dimensioni *Trait EI* influenzano la relazione tra atteggiamenti e comportamenti pro-ambientali negli adolescenti australiani. In continuità con la letteratura analizzata nell'articolo, i PEA hanno predetto PEB, ma l'EI ha spiegato un ulteriore 3% della varianza dei PEB ($R^2 = 0.13$, mentre i soli PEA $R^2 = 0.10$), sottolineando il ruolo dell'EI nella predizione dei PEB a prescindere dai PEA. In particolare è risultato rilevante il ruolo della Gestione e Controllo Emotivo (EMC) suggerendo che la regolazione emotiva porta ad un'efficace anticipazione delle conseguenze delle azioni negli adolescenti, e quindi gli individui abili nella gestione e nel controllo delle proprie e altrui emozioni dovrebbero anticipare meglio i risultati positivi del PEB. Nell'analisi di moderazione moderata

(moderazione a tre vie) è emersa un'interazione a tre vie ($NEP \times UEO \times EMC$) dove assieme alla Gestione e Controllo Emotivo ha avuto un ruolo anche la capacità di Identificare e Comprendere le Emozioni (UEO). In particolare l'analisi dell'interazione ha dimostrato che quando EMC e UEO erano espressi in gradi opposti (alta EMC e bassa UEO e viceversa), la PEA non prevedeva più PEB ($p > 0,05$), suggerendo che EMC e UEO sono complementari nella misura in cui moderano la relazione tra atteggiamento e comportamento pro-ambiente. Questo risultato fa pensare che i PEB sono influenzati da tendenze empatiche e pro-sociali relativamente stabili (trattandosi di misure *Trait EI*).

Questo settore, sebbene di recente sviluppo nello specifico della relazione tra EI e PEB e/o PEA, sembra oggetto di interesse tanto da spingere lo stesso Goleman e i suoi collaboratori (Goleman, Barlow & Bennett, 2012) a proporre una nuova forma di intelligenza dal nome Intelligenza Ecologica, per identificare un insieme di abilità volte a comprendere l'impatto delle attività personali sull'ambiente e la capacità di mettere in atto azioni per proteggere l'ecosistema.

2 La sostenibilità

2.1 L'interesse verso la sostenibilità

Il concetto di sviluppo sostenibile, inteso come “miglioramento della vita umana, entro i limiti della capacità di carico degli ecosistemi” (Casari, 2008 pag 164), venne definito per la prima volta nella Conferenza di Stoccolma del 1972 dal titolo “L'uomo e il suo ambiente”. Nella successiva pubblicazione del testo *Our Common Future* (noto come Rapporto Brundtland), dedicato allo sviluppo dell'ambiente, appare per la prima volta, riconosciuta e condivisa internazionalmente, la definizione di sviluppo sostenibile come uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri (WCED, 1987).

I cinque principi base dello sviluppo sostenibile enunciati nel Rapporto Brundtland sono:

1. l'importanza di conservare i processi ecologici essenziali,
2. la volontà di proteggere la biodiversità e il patrimonio culturale,

3. il desiderio di esercitare una produttività sostenibile nel lungo periodo,
4. la volontà di una pianificazione di tipo sistemico e di un'azione strategica,
5. il proposito di raggiungere un maggior equilibrio etico fra le nazioni.

Tali principi sono stati poi riconosciuti nella II Conferenza mondiale su "Ambiente e Sviluppo" ("Summit della Terra"), tenutasi a Rio nel 1992, alla fine della quale fu approvata la "Dichiarazione di Rio". In questa occasione furono avviati accordi per delle convenzioni sull'ambiente, sul clima e sulla biodiversità a livello internazionale; ad esempio, la convenzione internazionale sul clima culminò nella Conferenza di Kyoto del 1997 durante la quale i 37 paesi più industrializzati si impegnavano a ridurre del 5% le emissioni di gas serra entro il 2012. La ricerca di accordi internazionali è tuttora in corso promuovendo obiettivi realistici e condivisi.

In questa direzione va l'Agenda 2030 dell'ONU (2015) dove si identificano 17 obiettivi per la sostenibilità ambientale con le rispettive linee guida. In questo ambizioso progetto di sviluppo anche il turismo rientra pienamente tra le attività che devono fissare un obiettivo di sostenibilità sebbene il comparto turismo non venga citato esplicitamente all'interno dell'Agenda 2030 come settore autonomo. Le ragioni di questa esclusione sono comprensibili alla luce del processo storico-culturale che ha investito il turismo facendolo passare da un semplice viaggio occasionale, riservato ai pochi, a quello che si può definire, a oggi, turismo di massa. Infatti, la domanda ricreativa legata al turismo di massa, quindi relativa ai grandi numeri, agli ormai omologati gusti della collettività, alla stessa percezione del territorio e alla conseguente standardizzazione dei beni turistici offerti, porta a considerare il turismo come un'attività economica più vicina al settore secondario (produzione di beni) piuttosto che al settore terziario legato ai servizi (Vallerani, 1997).

Si parla, dunque, di Industria del Turismo, in quanto il turismo muove trasversalmente settori diversi dell'economia di un paese. Ad esempio, se si pensa alle camere da letto e ai pasti inclusi nel soggiorno presso una struttura ricettiva, è evidente la relazione con il settore alimentare e con il mercato dei materassi; oppure, se si pensa alle attività di promozione e pubblicità di una destinazione

turistica, non si può non prendere in considerazione anche il settore delle telecomunicazioni e quello dell'editoria. Secondo Romei (2008) è importante considerare le ricadute delle attività turistiche in un'ottica di sistema. Infatti nel creare le condizioni adatte per accogliere i turisti e per offrire loro i servizi necessari per il completo godimento della propria vacanza, le destinazioni, o meglio coloro che vi lavorano attivamente (imprenditori, enti e società pubbliche e private) dovrebbero andare oltre il pensiero che sia sufficiente piazzare sul mercato il "bene" turistico, tralasciando gli aspetti legati all'ambiente (come il consumo di risorse non rinnovabili, il consumo del suolo per costruire strade ed edifici, la produzione di rifiuti, il rumore), così come gli aspetti sociali legati alla vita delle popolazioni autoctone (come l'inquinamento, lo smog, il traffico congestionato, il rumore).

Da questa semplice riflessione è possibile comprendere che il rapporto del turismo con l'ambiente è molto complesso, coinvolgendo aspetti non solo positivi (individuazione, conservazione e valorizzazione delle attrattive culturali e naturali; miglioramento della qualità di vita dei residenti grazie alla costruzione di strade, all'urbanizzazione delle aree cittadine e all'adeguamento delle zone destinate alla fruizione turistica), ma anche di arginamento di quelli negativi, ovvero quelli che vanno a discapito della comunità locale, delle risorse naturali e della qualità ambientale della meta turistica. Questo perché come sottolinea Costa (2001), gli impatti negativi del turismo sull'ambiente possono essere, infatti, di tipo fisico o sociale. Nel primo caso, si possono verificare situazioni di usura materiale, a causa del numero elevato di persone che visitano contemporaneamente la località; nel secondo, si verificherà un disequilibrio sociale sulla comunità ospitante, causato dalle differenze culturali e reddituali dei visitatori rispetto alla comunità ospitante.

Più di recente è stato rilevato (Ridolfi, Pujol, Ippolito, Saradakou & Salvati, 2017) come il turismo abbia un impatto particolarmente rilevante nelle città costiere dell'Europa Mediterranea, dove l'equilibrio storico-culturale-economico rappresenta un motore del cambiamento del paesaggio di queste città. In particolare gli Autori hanno condotto un'analisi attraverso alcuni casi-studio quali Benidorm (Spagna), Venezia (Italia) e Mykonos (Grecia) riscontrando che

l'equilibrio tra paesaggio urbano e paesaggio naturale è mediato proprio dalla presenza turistica e dalle politiche atte a promuoverla, consentendo quindi d'inserire il fenomeno turistico all'interno di una prospettiva politica e sociale oltre che economica, sia nei suoi esiti positivi (presenza turistica, condivisione culturale, ritorno economico), sia in quelli negativi (alterazione del paesaggio preesistente, sovrappopolazione, decadimento infrastrutturale).

Ne consegue che questi risvolti negativi derivanti dallo sviluppo del turismo non adeguatamente pianificato e controllato, possono facilmente e gradualmente danneggiare gli ambienti dai quali dipende il successo del settore stesso (Wong, 1993). Molti degli effetti negativi del turismo di massa, sono legati alla costruzione in rapida sequenza e in tempi brevi di infrastrutture edilizie, come le strade, gli aeroporti, i porti (per rendere più accessibili le località turistiche) e di strutture come gli alberghi, i ristoranti, i campi da golf, i musei etc. Pensando quindi a tutte queste attività industriali che portano alla creazione delle infrastrutture turistiche e dei servizi, è difficile non prendere in considerazione la complessità dei processi che vengono avviati e che provocano anche danni all'ambiente naturale e sociale e, in ultima analisi, a discapito dell'uomo.

2.2 Il "problema" della sostenibilità

La concettualizzazione del turismo sostenibile sembra essere una conseguenza di una nuova consapevolezza riguardo l'impatto delle attività produttive sull'ambiente e sulla sopravvivenza umana, nella sua interezza. Gli effetti generati dalle nuove opere e dalle attività legate al turismo, insieme alle conseguenze del loro impatto sull'ambiente naturale, sociale ed economico, già dall'ultimo decennio del Novecento iniziano a suscitare l'interesse della società, facendo emergere un nuovo pensiero, più critico e attento alle questioni ambientali, che dà molta importanza alla qualità dei luoghi turistici.

Alcuni esempi di questa riflessione critica si possono trovare in Hall (1992), che già all'inizio degli anni Novanta afferma che la Globalizzazione, attraverso la sua rete sempre più stretta di connessioni che attraversano i confini nazionali, integrando le comunità in nuove "combinazioni spazio-temporali", supporta

sempre più la sensazione che il mondo sia un unico, intero e interdependente, che si restringe, dove le differenze locali sono costantemente erose e sussunte in una massa omogenea o in un singolo ordine sociale. L'Autore sottolinea che è importante ricordare che la maggior parte dei resoconti della globalizzazione sono opera degli occidentali e riguardano essenzialmente la globalizzazione come risultato dell'espansione del capitalismo occidentale: in questo senso la globalizzazione si può intendere chiaramente come un esercizio di potere.

Robins (1991), negli stessi anni di Hall, a tale proposito, sostiene che tutto si è proiettato in una prospettiva trans-storica e transnazionale, come forza trascendente e universalizzante della modernizzazione e della modernità; il capitalismo globale è, secondo Robins, in realtà uno stato di occidentalizzazione dall'esportazione di beni, valori, priorità ai modi di vivere occidentali. Le implicazioni di questa critica sono notevoli poiché se la globalizzazione pone il problema della sostenibilità allora la stessa prospettiva della sostenibilità, portando avanti il pensiero di Robins, può configurarsi come un'esportazione etnocentrica dei criteri alternativi alla globalizzazione dove il Primo Mondo impone le sue regole al resto del mondo, rappresentandone i valori e le priorità.

La prospettiva di lungo corso in cui si inserisce la sostenibilità è confermata anche da Kates e collaboratori (2001), che datano l'interesse verso una nuova forma di economia agli anni '80, in favore di una prospettiva meno orientata allo sfruttamento delle risorse naturali e delle comunità locali.

Al di là del confronto tra globalizzazione e sostenibilità, l'area economica della sostenibilità turistica si è inserita a pieno titolo tra i settori industriali oggetto di accordi internazionali, come si è accennato e si approfondirà più avanti.

Si può dedurre, dunque, che il concetto di sostenibilità prima e di turismo sostenibile poi, prendono forma parallelamente alla diffusione della globalizzazione e, contemporaneamente, alla sua visione critica.

2.3 L'Ecological Footprint come indicatore di sostenibilità

Uno dei problemi pratici aperti dalla ricerca della sostenibilità, è quello della sua valutabilità; uno strumento importante, che ha sicuramente contribuito

all'accettazione della prospettiva della sostenibilità a livello globale, è stato l'Ecological Footprint (Rees & Wackernagel, 1992; 1994). Si tratta di un indicatore che tiene in conto il problema dell'impatto ambientale all'interno di un territorio.

Questo strumento nasce dall'interesse verso la ricerca di indicatori matematici utili alla misura dello sviluppo sostenibile e, più in particolare, dalla necessità di misurare come l'uso o l'appropriazione umana delle risorse della terra si rapporta alla capacità di carico del pianeta. Ciò significa che l'uso della Terra, intesa come pianeta, è visto come un buon comune denominatore per esprimere l'impatto delle attività umane sulle risorse naturali.

Secondo la definizione degli Autori, l'obiettivo dell'Ecological Footprint (EF) è quello di misurare la quantità di terra e di aree marine biologicamente produttive che un individuo, una regione, una determinata popolazione o un'attività umana richiede per produrre le risorse che consuma e, quindi, per assorbire le emissioni corrispondenti (come il biossido di carbonio da uso fossile), utilizzando tecnologia maggiormente in uso e le pratiche di gestione delle risorse.

Secondo Hoekstra (2009) l'EF si discosta da altri indicatori di sostenibilità per due aspetti in quanto esso esprime gli impatti dell'umanità sull'ambiente in un'unità comune (uso dello spazio bioproduttivo) e può essere correlata alla capacità di carico della terra (lo spazio bioproduttivo disponibile o la cosiddetta "biocapacità"). Questo strumento è stato proposto sin da subito come possibile indicatore sintetico per una sostenibilità di sistema, sia a livello globale che regionale (Holmberg, Lundqvist, Robèrt & Wackernagel, 1999; Wackernagel & Youn, 1998; Hunter, 2002).

Un esempio dell'applicazione dell'EF a livello regionale è lo studio di Hopton e White (2012). Gli Autori mettono in relazione 35 variabili ottenibili da banche dati pubbliche (es. consumo di prodotti animali, consumo di cereali, consumo di carburante, densità di popolazione ecc) per poter calcolare l'EF di una regione della parte più meridionale della California. L'analisi è stata condotta considerando i dati di un periodo di 26 anni, dal 1980 al 2005. I risultati hanno messo in evidenza una decrescita della biocapacità per persona da 41 ha/ca (ettaro

pro capite) del 1980 a 31 ha/ca del 2005. Per converso l'EF sembra piuttosto stabile con valori che oscillano da un punto di minimo di 5.1 ha/ca nel 1997 a un punto di massimo di 5.5 ha/ca del 1985. Sottraendo il valore EF a quello di biocapacità si ottiene il livello di risorse della regione oggetto di esame per persona. In questo caso si va dal 35.08 ha/ca del 1980 al 25.93 ha/ca del 2005. Questi dati mettono in evidenza che c'è un impoverimento della regione in termini di biocapacità e che quindi la regione sta producendo in deficit ambientale.

Con gli studi che adottano l'EF sembrano essere sorte delle criticità in merito alla sua applicabilità e ai suoi risultati o, quantomeno delle questioni che si ripropongono. Infatti, attraverso alcuni degli studi disponibili in letteratura, come quelli che analizzano l'EF ad Amsterdam (Peeters & Schouten, 2006) e alle Seychelles (Gössling, S., Hansson, Hörstmeier & Saggel, 2002), emergono delle ricorsività, ad esempio quella secondo cui esiste una preponderanza del fattore trasporti nella valutazione del carico ecologico locale e nazionale (Martín-Cejas & Sánchez, 2010), così come la necessità di integrare l'EF con altri strumenti per effettuare delle valutazioni più accurate a livello locale (Scotti, Bondavalli & Bodini, 2009).

Nonostante tali elementi di criticità, sembra esserci un ampio interesse verso la menzionata sostenibilità e una generale tendenza nel voler adottare l'EF come indicatore sintetico per la sostenibilità ambientale magari affiancandolo ad altri strumenti e indicatori (Mancini et al., 2016; Van den Bergh e Grazi, 2014; Siche, Pereira, Agostinho e Ortega, 2010).

2.4 Alcune formalizzazioni di turismo sostenibile

Dal punto di vista cronologico, la WTO (World Trade Organization) nel 1988 formalizzò il concetto di turismo sostenibile, dopo aver indetto la Conferenza Mondiale sullo sviluppo sostenibile del 1987 (Romei, 2008) affermando che l'attività turistica è strettamente collegata ai problemi etici e sociali del pianeta. Nel 1995 l'approccio sostenibile al turismo fu ufficializzato dalla WTO durante la I Conferenza mondiale sul turismo sostenibile a Lanzarote (Holden, 1995), in cui

fu approvata la “Carta per il Turismo sostenibile” chiamata anche Carta di Lanzarote.

Questo documento stabilisce, per la prima volta, dei criteri internazionali per l’identificazione e la promozione del turismo sostenibile; la Carta di Lanzarote si apre affermando che lo sviluppo turistico si deve basare sui criteri della sostenibilità, cioè deve essere ecologicamente sopportabile a lungo termine, conveniente economicamente, eticamente e socialmente equo per le comunità locali. La prospettiva proposta dalla carta di Lanzarote ha dato l’avvio a diverse interpretazioni del concetto di sostenibilità, a causa di una sua presunta “intuibilità” di significato che, però, non permette di coglierne tutte le implicazioni (Butler, 1999). L’attuazione della sostenibilità turistica coinvolge diversi settori dell’economia e del management; Bramwell e collaboratori (1996) hanno evidenziato che è possibile distinguere almeno sette dimensioni della sostenibilità turistica ovvero, ambientale, culturale, politica, economica, sociale, manageriale e governativa.

Nonostante le diverse definizioni e i diversi accenti che possono essere stati sottolineati all’interno di una specifica organizzazione o società che si occupa di sostenibilità, la definizione che pare aver ricevuto un maggiore consenso è quella della UNWTO (United Nation World Tourism Organization) del 1998. Essa definisce il turismo sostenibile come quel turismo capace di soddisfare le esigenze dei turisti e delle regioni ospitanti, prevedendo e accrescendo le opportunità per il futuro, dove le risorse dovrebbero essere gestite in modo tale che le esigenze economiche, sociali ed estetiche possano essere soddisfatte mantenendo l’integrità culturale, i processi ecologici essenziali, la diversità biologica, i sistemi di vita dell’area in questione.

Da questa prospettiva è possibile cogliere tre grandi aree di interesse ovvero:

- 1) equilibrio delle esigenze e dei turisti e della comunità locale,
- 2) prospettiva di sviluppo economico proiettato nel lungo periodo,
- 3) rispetto dell’equilibrio ambientale.

Da quanto esposto, la questione più strettamente legata alla sostenibilità ecologico-ambientale esibisce delle peculiarità nel settore turistico e la

dimensione ambientale è quindi una componente di grande importanza per il consolidamento dello sviluppo sostenibile della destinazione, il cui scopo è quello di ottimizzare il rapporto tra l'ambiente naturale che “subisce” e le diverse tipologie di attività culturali e produttive svolte per rendere l'attività turistica più fruibile. In altre parole il turismo come fattore di sviluppo sostenibile richiede precise strategie internazionali, nazionali, regionali e locali in grado di promuovere nuovi modelli che incoraggino l'implementazione di programmi in grado di promuovere le politiche per la sostenibilità dello sviluppo turistico, così come sostenuto dalle varie conferenze internazionali sull'ambiente. Queste strategie devono essere finalizzate alla gestione e al controllo degli impatti sull'ambiente, con lo scopo di minimizzare quelli negativi sulla natura, sulla cultura e sulla società, massimizzando invece quelli positivi sulla popolazione locale e sulle diverse dimensioni ambientali, come la generazione di reddito, l'occupazione e la conservazione degli ecosistemi (Gonzalez, 2006).

Oltre a questa visione globale bisogna aggiungere, prestando una maggiore attenzione sulla prospettiva sociale e culturale, che la definizione di turismo sostenibile ha assunto altre connotazioni, estendendo il concetto anche al mantenimento e al recupero della solidarietà tra le diverse generazioni delle comunità ospitanti. Questo per cercare di evitare che la monocultura turistica rischi di disgregare i valori autentici locali, troncando ad esempio il passaggio dell'eredità culturale dai nonni ai nipoti (Trillo, 2003).

In generale dunque il possibile successo del turismo in una prospettiva sostenibile dipende da una saggia scelta del sito, del design e delle linee guida operative che tengano conto della fragilità e della capacità delle risorse che costituiscono l'attrazione turistica (Trillo, 2003). Una pianificazione ambientale globale e un utilizzo responsabile del territorio, in grado di identificare le alternative tra cui scegliere, in una prospettiva di lungo termine, presupporrà una consapevolezza dei valori ambientali e una maggiore e migliore conservazione delle risorse, soprattutto di quelle non rinnovabili.

Più di recente, nel 2007, la Commissione Europea ha stabilito un'agenda per lo sviluppo di un turismo sostenibile e competitivo identificando obiettivi, sfide e

principi; negli obiettivi, intesi in maniera generale, vengono citati la prosperità economica, l'equità e la coesione sociale, la tutela dell'ambiente e della cultura. Alla base dell'agenda c'è il Rapporto del Gruppo per la Sostenibilità del Turismo dello stesso anno (2007) dal titolo "Azione per un turismo europeo più sostenibile". Il rapporto è stato preparato dal Gruppo per la Sostenibilità del Turismo (GST), un ente creato dalla Commissione Europea nel 2004 ed è costituito da rappresentanti di enti internazionali, governi degli Stati membri, autorità locali e regionali, rappresentanti dell'industria del turismo, di organismi professionali, organizzazioni ambientali, sindacati e organi di ricerca e istruzione, con competenza ed esperienza nel campo del turismo sostenibile. Per redigere il rapporto i membri sono stati chiamati a partecipare in qualità di esperti, più che di rappresentanti delle rispettive organizzazioni.

Il rapporto del GST (2007) si compone di 55 pagine che illustrano per esteso e analiticamente gli obiettivi che la Commissione Europea ha esposto sinteticamente nella sua Agenda (2007). Schematicamente è possibile sintetizzare il contenuto degli obiettivi generali in questo modo:

1. Prosperità economica
 - a. per garantire, nel lungo periodo, competitività, vitalità e prosperità alle imprese e alle destinazioni turistiche.
 - b. Fornire opportunità di impiego di qualità, offrendo stipendi e condizioni equi a tutti i dipendenti ed evitando qualsiasi forma di discriminazione.
2. Equità e coesione sociale
 - a. Per aumentare la qualità di vita delle comunità locali tramite il turismo e coinvolgerle nella pianificazione e gestione del turismo stesso.
 - b. Fornire ai visitatori un'esperienza sicura, soddisfacente e appagante, disponibile per tutti senza discriminazioni di sesso, razza, religione, disabilità o altro.
3. Protezione ambientale e culturale
 - a. Minimizzare l'inquinamento e il degrado dell'ambiente globale e locale nonché l'uso delle scarse risorse da parte delle attività turistiche.
 - b. Mantenere e rafforzare la ricchezza culturale e la biodiversità e contribuire al loro apprezzamento e conservazione.

Da questi obiettivi generali discendono 8 obiettivi specifici:

Obiettivo 1: Ridurre il carattere stagionale della domanda.

Obiettivo 2: Affrontare l'impatto dei trasporti turistici.

Obiettivo 3: Migliorare la qualità del lavoro turistico.

Obiettivo 4: Mantenere ed incrementare la prosperità e la qualità di vita della comunità, nonostante i cambiamenti.

Obiettivo 5: minimizzare l'uso delle risorse e la produzione di rifiuti.

Obiettivo 6: conservare e dare valore al patrimonio naturale e culturale.

Obiettivo 7: vacanze per tutti.

Obiettivo 8: usare il turismo come strumento per lo sviluppo globale sostenibile.

La riflessione sul turismo sostenibile è dunque una sorta di evoluzione del turismo di massa, o meglio un tentativo di compensarne gli impatti negativi sull'ambiente e sulle comunità locali e, come si può notare, è una prospettiva che coinvolge le comunità e gli stati nazionali in egual misura.

Più sinteticamente è possibile prendere in considerazione la definizione di turismo sostenibile fornita da UNEP e UNWTO nel 2005. Questi definiscono infatti il turismo sostenibile come un turismo che: a) fa un uso ottimale delle risorse dell'ecosistema le quali, a loro volta, costituiscono un elemento chiave nello sviluppo del turismo stesso, mantenendo e aiutando i processi ecologici fondamentali; b) permette la conservazione del patrimonio culturale, autenticità socio-culturale e biodiversità; c) offre benefici socio-economici a tutti i committenti equamente distribuiti, includendo impieghi stabili e opportunità di ricavi, utili e servizi pubblici per ospitare le comunità, contribuendo alla diminuzione della povertà.

Le linee guida e le definizioni lasciano però aperta la questione di quali siano le determinanti interne ed esterne che motivano verso l'attuazione di un progetto sostenibile a livello turistico. In altre parole a partire dalle indicazioni sopra esposte resta da comprendere quali siano le variabili che muovono il turista verso la scelta di una vacanza sostenibile e su quali elementi l'offerta turistica può puntare per incontrare la domanda.

2.5 Psicologia del turismo sostenibile

Nel settore psicologico ci sono già state teorie, risalenti agli anni '50, volte a studiare l'interazione tra le persone e il loro ambiente, sia fisico che sociale, nella cornice della psicologia ambientale (Gulotta, Mamia & Albanese, 2003). Oggi tuttavia si considera acquisita un'interazione tra diverse correnti della psicologia che precipitano costituendo la "Psicologia Turistica".

Perussia (1990) ha voluto indicare i settori della psicologia necessari alla comprensione del comportamento turistico. Si tratta dell'intersezione di tre aree principali:

- Psicologia ambientale la quale vede il turismo come una funzione del soggetto e dell'ambiente circostante; quest'ultimo in alcuni casi fa da sfondo per il comportamento turistico, in altri ne è la ragione fondamentale.
- Psicologia cognitiva che si occupa dello studio del turismo in un'ottica di schemi, elaborazioni di informazioni come nel caso di scelta della destinazione turistica, motivazioni al viaggio.
- Psicologia sociale la quale considera il comportamento umano come determinato o almeno fortemente influenzato dal contesto interpersonale. In questo caso diviene importante la relazione tra turista e comunità ospitante, ma anche i processi di stereotipizzazione e pregiudizio.

Da quanto esposto si può evincere che la psicologia turistica è dentro lo studio del fenomeno turistico sin dalla definizione delle questioni fondamentali ovvero: chi è il turista? Perché viaggia? Cosa si aspetta dal viaggio? Con chi si sposta? Quale cultura si porta appresso e come può influenzare quella di destinazione? Come può un viaggio cambiare aspetti del Sé?

Tutte queste domande rientrano pienamente nel settore della psicologia turistica senza tralasciare le necessarie interazioni interdisciplinari con altri settori provenienti da ambiti politici, economici e manageriali.

In questa ottica ci sembra giusto citare, almeno sinteticamente, i risultati di un paio di studi condotti su campioni italiani. Il primo studio è un lavoro esplorativo di Passafaro e collaboratori (2012) in cui vengono mostrate alcune caratteristiche

dei turisti sostenibili in un campione italiano attraverso un questionario strutturato. In particolare, lo studio ha evidenziato che chi mostra alti livelli di interesse per le questioni ecologiche, come atteggiamento, tende anche a preferire un turismo più a contatto con la natura, evidenziando attenzione per la cultura e la storia delle comunità locali e scegliendo attività e servizi che presentano un impatto ambientale più contenuto rispetto a quelle del turismo tradizionale o di massa. Tuttavia, è importante sottolineare come le correlazioni rilevate nello studio non siano elevatissime, segno che gli orientamenti ambientali delle persone sono in grado di spiegare solo in parte le preferenze turistiche ed ecoturistiche individuali. E' probabile, dunque, che l'atteggiamento pro-ambientale sia un buon predittore delle scelte turistiche individuali soltanto per alcune persone e in particolare per coloro che mostrano bassi livelli di ambivalenza negli atteggiamenti verso le questioni ecologiche e che tendono a essere anche coerenti con queste nelle loro scelte turistiche.

Tali risultati sembrano in linea con la seconda ricerca, più o meno dello stesso periodo, sempre su un piccolo campione italiano, di Maeran e Scolozzi (2011). In questo studio gli Autori hanno suddiviso il campione in tre sottogruppi in base al punteggio ottenuto su una scala che misura il rispetto dell'ambiente nella vita quotidiana e li hanno messi in relazione con 4 motivazioni al viaggio emerse dall'analisi fattoriale di una scala costruita *ad-hoc*:

1. Relazioni culturali: comprende gli item che si riferiscono alle relazioni dei turisti con la popolazione locale (incontri culturali, usi e costumi del luogo, tendenze culinarie, patrimonio storico distintivo, eventi folkloristici).
2. Relazioni con l'ambiente: si riferisce agli item relativi al rapporto con l'ambiente naturale (l'amore per la natura, per il paesaggio incontaminato, la necessità di trovare poco affollamento).
3. Attività ricreative: comprende la propensione dei soggetti ad utilizzare la propria vacanza per spronare la voglia di creatività, in particolare, praticando sport entusiasmanti ed emozionanti, sempre alla ricerca di nuove sfide e alla scoperta di nuovi posti, anche poco conosciuti o esplorati. Di questa categoria fanno parte anche item relativi ai mezzi di

trasporto: chi si rispecchia in tale tipologia di vacanza di solito tende a raggiungere il sito con mezzi pubblici e utilizza mezzi poco o niente inquinanti per gli spostamenti nel luogo di villeggiatura.

4. Benessere e relax: si riferisce all'abitudine dei soggetti a prediligere una tipologia di villeggiatura confortevole, di alta qualità, che genera una sensazione di benessere e sicurezza. In questo caso i turisti sono interessati all'offerta globale del sito e preferiscono praticare attività rilassanti (come cura del corpo, shopping, ecc.) per spezzare la routine e il caos di tutti i giorni.

I risultati hanno mostrato che esistono delle nette differenze nello scegliere una specifica tipologia di vacanza e tali preferenze potrebbero dare delle utili indicazioni su quali aspetti del sito turistico enfatizzare e quali, invece, nascondere ragionando in termini di marketing selettivo, rivolto cioè a un target specifico e ristretto di turisti. Emerge in definitiva il problema della segmentazione del mercato che in questo caso si potrebbe sintetizzare nella domanda: quale turista per quale esperienza turistica?

2.6 La sovrapposizione tra ecoturista e turista sostenibile

All'interno del mercato turistico è possibile distinguere tre tipi di destinazioni (Pencarelli & Splendiani, 2010): 1) destinazione nella fase di formazione, che ha ampi margini per la crescita rispetto a presenza e arrivi, senza pericolo di compromettere il bilancio ambientale e sociale del territorio; 2) destinazione sostenibile, che è in equilibrio tra l'uso per i propositi di turismo e il rispetto delle condizioni del posto. Il flusso di turisti porta anche alla regione benefici riguardanti il benessere economico, sociale e ambientale; 3) destinazione insostenibile: lo sviluppo del turismo è stato progettato esclusivamente per aumentare i flussi in termini di arrivi e presenze. Tuttavia quest'ultima tipologia fa sorgere problemi ecologici e sociali che minacciano la sopravvivenza della destinazione stessa. Segue il declino nella competitività e l'immagine della destinazione viene danneggiata (Pencarelli & Splendiani).

Alla luce di questa criticità, il turismo sostenibile ha assunto un'importanza particolare poiché enfatizza la relazione tra il genere umano e l'ambiente in un nuovo modello teorico che si focalizza su un benessere reciproco nel lungo periodo (Briassoulis, 2002). Questo focus tuttavia non è esclusivo del turismo sostenibile. Infatti le prime definizioni che hanno preso in considerazione il turista e le attività turistiche in generale, come portatori del valore di sostenibilità, rientrano nella definizione anche di ecoturismo.

La prima definizione valida e ampiamente accettata di ecoturismo è stata data dall'International Ecotourism Society (TIES, 1990) che ha definito l'ecoturismo come un “viaggio responsabile in aree naturali che conservano l'ambiente e migliorano il benessere della popolazione locale.” Questa prospettiva è stata confermata successivamente da Donohoe e Needham (2006) che hanno enfatizzato l'importanza di un turismo basato sulla natura e orientato verso la conservazione/preservazione delle destinazioni turistiche, così come la prospettiva etica che fa affidamento sull'educazione dei turisti. Quel che è più interessante, da un punto di vista teorico, è che questi output prefigurati per l'ecoturismo sembrano sovrapporsi in gran parte con quelli proposti per il turismo sostenibile nella già citata definizione della World Tourism Organization del 1995 con la conferenza di Lanzarote (Kiper, 2013; Stone, 2015; Boley & Green, 2016). Questa similarità nelle finalità tra ecoturisti e turisti sostenibili ha generato delle difficoltà nella distinzione delle due categorie, infatti diversamente dalla semplice definizione dei principi che guidano il turismo sostenibile, l'identificazione del turista interessato alla sostenibilità del suo viaggio è di difficile individuazione.

L'origine più probabile di questa difficile distinzione tra ecoturista e turista sostenibile va ricercata nella definizione che si è fatta dell'ecoturista stesso.

Lindberg (1991) ha identificato quattro tipi di ecoturisti che vanno da coloro che sono motivati a viaggiare per visitare posti impopolari e inesplorati a quelli che pongono una destinazione naturalistica in un viaggio più ampio e tradizionale, passando attraverso categorie intermedie che prendono in considerazione la propensione ai disagi da affrontare per portare avanti il viaggio. I tentativi di isolare gli ecoturisti, sulla base di caratteristiche socio-demografiche, come

persone attivamente interessate alla sostenibilità ambientale in un segmento unico del mercato, sono stati portati avanti da diversi ricercatori, con un proliferare di definizioni. Diverse ricerche hanno rivelato che un ecoturista, probabilmente, ha un più alto livello d'istruzione e di guadagno annuale (Eagles & Cascagnette, 1995; Wight, 1996, 2001, Kawn et al., 2010). Ballantine ed Eagles (1994) hanno trovato che gli ecoturisti tendono a essere di mezz'età, ad avere un reddito e un livello d'istruzione relativamente alti, e che sono coinvolti nelle cause ambientali come confermato in uno studio più recente (Maeran & Scolozzi, 2011; Alaeddinoglu et al., 2013).

Dall'altra parte i riferimenti al turista sostenibile fanno leva su delle motivazioni di fondo. Infatti secondo Dinan e Sargeant (2000) il turista sostenibile è “qualcuno che è consapevole di essere un visitatore nella cultura, società, ambiente ed economia di qualcun altro e rispetta questo modo unico di viaggiare”(p. 7). Più recentemente, Shamsub e Lebel (2012) hanno definito i turisti sostenibili come coloro i quali rispettano un codice di condotta che raccomanda il modo in cui essi devono comportarsi in quanto visitatori, consapevoli che le loro attività hanno un impatto ambientale e modificano le loro azioni per compensare questo impatto. A questi turisti infine piacerebbe dare un contributo all'economia ospitante e inoltre acquistano prodotti locali come cibo e articoli di artigianato. Queste definizioni, a loro volta, sembrano essere confermate da alcune rilevazioni come ad esempio quello di Sirakaya-Turk, Baloglu e Mercado (2014). In questa ricerca gli Autori hanno rilevato che i valori della sostenibilità possono predire particolari comportamenti pro ambientali. In particolare, i valori della sostenibilità possono anticipare la preferenza del turista per le attività alberghiere sostenibili oltre che per i comportamenti pro-ambientali. In questo studio (Sirakaya-Turk, Baloglu e Mercado, 2014) per rilevare le preferenze riguardanti le attività alberghiere, gli Autori hanno creato una piccola scala di cinque item (es. “Scegli le sistemazioni che promuovono attivamente le pratiche ecologiche ai loro ospiti, venditori e al pubblico”). I risultati hanno evidenziato che esiste una relazione positiva diretta tra i valori della sostenibilità e la scelta di sistemazioni sostenibili ($r=.44$; $p<.001$). Va tuttavia specificato che i valori della sostenibilità sono stati tratti da una dichiarazione delle Nazioni Unite quali: libertà, rispetto per la natura,

solidarietà, responsabilità condivisa, uguaglianza e tolleranza. Si tratta dunque di valori non propriamente inerenti la sostenibilità così come concettualizzata dalla UNWTO (1998) e seguenti, ma in riferimento a valori universali che vengono considerati promuovere la sostenibilità.

Restando nei panni dei turisti sostenibili è utile citare lo studio di Millar e Baloglu (2011). In questo studio sono state evidenziate le caratteristiche principali che gli ospiti preferiscono prenotando una stanza in un albergo che porta avanti politiche pro-ambientali e si definisce eco-sostenibile. Le espressioni/parole più frequentemente utilizzate sono state efficienza, riciclo, sostenibilità ambientale, rispetto e altre locuzioni riconducibili a questi concetti.

All'interno della distinzione tra caratteristiche socio-demografiche e psicografiche, quando si entra più nel dettaglio di alcune caratteristiche demografiche dei turisti sostenibili, ci sono anche alcuni studi che giungono a risultati differenti da quelli che li hanno preceduti. Infatti, una ricerca abbastanza recente sul genere del turista sostenibile, condotta nel centro Italia, sembra essere in contrasto con i dati presenti nella letteratura precedente, dove si era trovato un più alto coinvolgimento delle donne nel comportamento pro-ambientale, mentre tale dato potrebbe non essere confermabile sul piano locale alla luce dei nuovi risultati (Fermani, Crespi & Stara, 2016; Ferruzza et al., 2014). Quello che in tutti i casi rimane sullo sfondo di questi lavori circa l'identificazione dell'ecoturista e del turista sostenibile è la loro difficile categorizzazione come due elementi chiari e distinti. In altre parole si fa spesso riferimento alla definizione di ecoturista a partire dalla definizione di ecoturismo ma ignorando che questa ha delle finalità sovrapposte a quelle del turismo sostenibile e viceversa.

Questa possibile confusione era già stata prefigurata, e colta sin da subito, sul finire degli anni Novanta. Infatti, secondo Butler (1999), il problema di fondo sta nel fatto che quando si parla di turista sostenibile si fa riferimento, in ultima analisi, a qualcuno che ha a cuore la difesa dell'ambiente, quindi di un soggetto interessato alla conservazione dell'equilibrio complessivo tra uomo e natura. Da qui, secondo l'autore, è originato un nuovo dibattito su come l'ambiente possa

venir preservato, generando diverse risposte che fanno riferimento a diverse concettualizzazioni di turismo e di pratiche turistiche.

Dalle definizioni di turismo sostenibile e di ecoturismo da un lato e dall'analisi di Butler (1999) dall'altro, tra le due tipologie di turisti che ne derivano potrebbe essere ipotizzabile una distinzione basata sulle pratiche ovvero che gli ecoturisti si concentrino sulla difesa dell'ambiente come metodo e quindi come scelta turistica e delle opzioni di viaggio, mentre i turisti sostenibili abbiano atteggiamenti e motivazioni che li portano a fare scelte compatibili con la sostenibilità ambientale, intesa come finalità ma non necessariamente attraverso la preferenza di destinazioni naturalistiche. Entrambi dunque (ecoturisti e turisti sostenibili) condividono degli atteggiamenti quando si parla di difesa o protezione dell'ambiente ma si muovono in maniera differente riguardo le singole scelte turistiche. Questa concettualizzazione permette di comprendere la sovrapposizione tra gli ecoturisti e i turisti sostenibili, così come la possibilità di considerare gli ecoturisti una parte integrante dei turisti sostenibili, con i quali condividono la prospettiva pro-ambientale ma di cui non esauriscono la complessità.

2.7 La segmentazione del mercato

La letteratura disponibile fornisce una testimonianza dell'importanza e della legittimità dello sviluppo del turismo sostenibile anche attraverso gli studi di impatto (Dyer, Aberdeen & Schuler, 2002; Ko & Stewart, 2002; Meek & Sullivan, 2012), ovvero gli studi che vogliono quantificare l'effetto delle attività turistiche sulle comunità ospitanti e sull'ambiente in cui si inseriscono. Questo vale anche per i grandi eventi turistici limitati nel tempo, poiché influenzano i cambiamenti della qualità della vita delle comunità locali, le relazioni tra i turisti e i residenti e lo sviluppo dell'industria turistica stessa (Puczko & Ratz, 2000).

Da un punto di vista econometrico, la scoperta dell'interesse verso una nuova forma di turismo apre un nuovo segmento del mercato attraverso cui, secondo Doniclar (2008), è possibile ai ricercatori e ai turisti, così come agli attori del settore, studiare le opportunità di vantaggio competitivo nello sfruttamento di quel

mercato. Quando il mercato è segmentato, si creano gruppi di individui simili in base ad alcune caratteristiche che li accomunano. In altre parole, la segmentazione del mercato consiste nel dividere tutti i clienti in gruppi omogenei, all'interno dei quali i soggetti hanno richieste simili, in questo modo i diversi gruppi possono essere soddisfatti da diverse offerte e strategie di mercato (McDonald & Dunbar, 2004).

L'identificazione delle stratificazioni o segmenti del mercato può avere luogo attraverso differenti criteri. In generale questa segmentazione può essere fatta utilizzando segmenti socio-demografici e psicografici (Rajaseenan, Varghese & Bijith, 2012). Per segmentazione socio-demografica si intende età, sesso, dimensione della famiglia, occupazione, reddito, etnia, nazionalità, religione e classe sociale dei visitatori. La segmentazione psicografica raggruppa i consumatori in base al loro stile di vita ovvero attività, interessi, opinioni, atteggiamenti e valori.

Tra le ricerche delle caratteristiche socio-demografiche menzione merita l'età dei turisti sostenibili, al di là dei risultati già presi in esame. Come riportato da alcuni sondaggi del Pew Research Center (2011, 2014), i *Millennials* (i nati nei primi anni Ottanta) sono molto più propensi al supporto delle energie rinnovabili rispetto agli adulti e percepiscono il problema del surriscaldamento globale come una reale minaccia che si realizza nella concreta evidenza, risultato che non è confermato nella popolazione più adulta (ovvero le generazioni precedenti a quella dei *Millennials*). La cosa interessante è che, nonostante questo, i giovani intervistati scelgono di non definirsi ambientalisti.

Secondo Schoolman, Shriberg, Schwimmer e Tysman, (2014) i *Millennials* attualmente iscritti nelle maggiori università pubbliche americane, seppure generalmente sostenitori del trasporto pubblico, del riciclo e del risparmio di acqua ed energia, sono meno interessati a inserire le questioni ambientali nelle decisioni riguardanti il cibo e, concretamente, nel ridurre il loro consumo di oggetti materiali, preferendo la formula usa-e-getta. Tale tendenza sembra presente anche tra i giovani in Italia così come riportato da Buzzi, Cavalli e De Lillo (2002, 2007). Queste informazioni suggeriscono che i giovani potrebbero

costituire un campione d'indagine specifico differente se comparato con gli adulti per quanto riguarda la propensione alla sostenibilità o alle scelte di consumo di prodotti sostenibili.

Tra le caratteristiche psicografiche, risalta la necessità di includere nelle survey di rilevazione sui comportamenti dei turisti la loro posizione rispetto alla protezione dell'ambiente e della natura. Secondo uno studio di Juvan e Dolnicar (2016) il posizionamento del turista in una prospettiva di protezione della natura o meno rappresenta un fattore di grande importanza nell'identificazione dei turisti sostenibili stessi. Gli Autori hanno preso in considerazione diverse definizioni di turista sostenibile ed è emerso che l'atteggiamento positivo verso la difesa dell'ambiente sembra essere una variabile determinante nell'identificazione del turista sostenibile e nel predire l'effettivo comportamento del turista stesso. In questo senso quindi gli Juvan e Dolnicar ribadiscono la centralità dell'importanza che la natura ha all'interno degli schemi mentali del turista sostenibile, senza la quale, probabilmente, si starebbe indagando attorno a un'altra tipologia di turista. Uno sviluppo del tutto innovativo invece, sempre all'interno delle caratteristiche psicografiche, sembra essere quello che riguarda la variabile del benessere percepito. Anche se ricorrente ed ampiamente menzionato nelle definizioni di turismo sostenibile ed ecoturismo, in riferimento alle conseguenze sociali, la relazione tra benessere e turismo nella prospettiva del turista è poco indagata e limitata soprattutto alla ricerca del benessere come conseguente all'esperienza turistica. Infatti, McCabe e Johnson (2012) hanno provato che il turismo sociale (inteso come momento d'incontro, di relazione, di scambio di esperienze reciproche e di culture) aumenta il benessere soggettivo al ritorno dal viaggio, mentre Chen, Lehto e Chai (2013) hanno scoperto che il benessere è incentivato immediatamente dopo un'esperienza di vacanza, ma svanisce in seguito. Questi elementi sono coerenti e sembrano confermare la teorizzazione di benessere sociale di Keys (1998). Secondo questo Autore ci sono forti prove delle connessioni tra il coinvolgimento pro-sociale nella comunità, il benessere e una vita ben vissuta.

L'aspetto nuovo all'interno di questa tematica è, quindi, la possibilità, secondo alcuni ricercatori, di considerare il benessere percepito come variabile

indipendente sul senso di cambiamento percepito dai più giovani in seguito al viaggio (Fermani, Cavagnaro, Staffieri, Carrieri & Stara, 2017). In altre parole quando si parla della relazione tra benessere e viaggio la domanda che si può porre è se il benessere abbia un ruolo come antecedente, oltre che come conseguente, nello spingere le persone verso la scelta di un turismo sostenibile. Dagli elementi esposti, nonostante l'interesse economico e scientifico per il turismo sostenibile, la segmentazione del mercato alla ricerca del profilo del turista sostenibile sembra essere ancora molto articolata e complessa, mostrando la necessità di nuovi studi e ricerche che possano facilitarne l'identificazione.

3 La natività digitale

3.1 *Definizione e caratteristiche*

Sellen e collaboratori (2009) in un articolo sulla Human-Computer-Interaction (HCI) tracciano un percorso volto a evidenziare l'importanza storica dell'integrarsi della tecnologia nella vita quotidiana. La loro riflessione parte da una semplice constatazione sulla relazione tra uomo e tecnologia. Secondo questi Autori la proporzione tra dispositivi di elaborazione computerizzata e uomini è passata dall'essere diverse persone che agiscono su una sola macchina negli anni '70, '80 e '90, ad essere una relazione di diversi dispositivi utilizzati da una persona sola, già agli inizi del 2000 fino ad oggi. La HCI si è sviluppata inizialmente nel campo scientifico-tecnologico come strumento ausiliare alle attività più complesse per l'uomo, poi ha rapidamente invaso ogni aspetto della vita di quest'ultimo integrandola e dando l'avvio all'era digitale. L'integrazione della HCI ha portato a una crescente personalizzazione delle interfacce dei dispositivi, facendole diventare un'appendice dell'identità personale, una crescita della tecno-dipendenza e all'iperconnettività (Sellen, Rogers, Harper & Rodden, 2009; Riva, 2014).

L'era digitale si prefigura quindi come una svolta epocale nella storia umana, in quanto in grado di creare un vero e proprio mutamento dello stile di vita, delle sue prospettive e delle sue relazioni. L'inizio dell'era digitale ha fatto in modo che con

sé nascesse una nuova generazione, genericamente definita “generazione digitale”, la quale si fa portatrice di queste caratteristiche nuove proprie dell’era digitale (Riva, 2018).

Secondo Arnoldi (2012) dal punto di vista sociologico, una generazione è una coorte di età che ha un peso e un ruolo sociali in virtù del fatto di costituirsi come un’identità culturale condivisa. Si tratta in altre parole di una categoria multidimensionale in cui convivono tratti biografici, storici e culturali, in base alla quale l’appartenenza a un certo gruppo di età è connessa a specifiche esperienze storiche e allo sviluppo di particolari abitudini, modi di pensare e visioni del mondo che si declinano variamente attraverso le diverse fasi del corso di vita di ciascuno e di (quasi) tutti i membri della generazione. Inoltre, seguendo il ragionamento dell’Autore, i membri di una stessa generazione si trovano (più o meno) nella stessa posizione del loro corso di vita, permettendo la condivisione di una sorta di “semantica generazionale”, cioè un ordine dominante di significati, una collezione di temi, schemi interpretativi, forme linguistiche, riferimenti valoriali propri solo (o soprattutto) di quella generazione.

Edmunds e Turner (2005) hanno ripreso la riflessione sulla categoria di generazione per sostenere l’ipotesi della nascita di una nuova generazione ‘attiva’, in analogia con quella degli anni Sessanta, la cui esperienza comune in età giovanile è caratterizzata da due fattori complementari; ovvero la progressiva globalizzazione dei fenomeni culturali e la crescente disponibilità di tecnologie della comunicazione che stringono i membri della generazione entro un network particolarmente solido di possibili relazioni. Non si tratta, cioè, solo di condividere a livello mondiale l’esperienza di fruizione dei medesimi prodotti culturali, come già avvenuto negli anni Sessanta, ma anche di disporre, entro le proprie pratiche quotidiane, di una serie di tecnologie che intensificano la capacità dei membri della cosiddetta Internet Generation (Sackmann &Winkler, 2013) di riflettere, in modo collettivo, sulla propria comune condizione, di sviluppare in tempo reale una propria semantica e di accentuare il ‘we-sense’ condiviso.

Il riferimento generazionale più adoperato quando si parla di generazione digitale è quella di Prensky (2001), in particolare in relazione ai termini di nativi digitali e immigrati digitali.

Questa classificazione è nata, secondo l'Autore, osservando i giovani che nei primi anni 2000 sono entrati nel circuito scolastico, per i quali è stato possibile affermare che rappresentavano le prime generazioni cresciute con le nuove tecnologie. Infatti tali giovani hanno speso già una buona parte della loro vita usando computer, videogiochi, lettori di musica digitale, videocamere, telefoni cellulari e tutti gli altri gadget dell'era digitale. Si può affermare che giochi per computer, e-mail, Internet, telefoni cellulari e instant messaging sono parte integrante della loro vita. Secondo Prensky è ormai chiaro che, come prodotto di questo ambiente tecnologico, gli studenti, pensano ed elaborano le informazioni in modo diverso dai loro predecessori. I giovani di questi anni sono tutti "madrelingua" del linguaggio digitale, dei computer, dei videogiochi e di Internet. Questi sono i "nativi digitali". Tutti coloro che non sono nati nel mondo digitale e che a un certo punto della loro vita, si sono adattati alla tecnologia, sono e saranno sempre, in confronto ai nativi, degli "immigrati digitali".

Secondo questo Autore i nativi digitali sono abituati a ricevere informazioni in modo rapido, amano gestire i processi in maniera parallela e multi-tasking, preferiscono la grafica al testo e l'accesso random alle informazioni, invece di una forma sequenziale e sistematica. Sono più produttivi quando si collegano alla rete, fanno progressi attraverso la gratificazione immediata e ricompense frequenti e apprezzano maggiormente uno stile di lavoro orientato al gioco e al divertimento rispetto al lavoro "serio", ovvero molto gerarchizzato e inteso come valore in sé.

Dall'altro lato, proseguendo l'argomentazione di Prensky, gli immigrati digitali in genere apprezzano ben poco queste nuove abilità che i nativi hanno acquisito e perfezionato in anni di interazione e di pratica con i dispositivi digitali; trattasi di capacità quasi totalmente estranee agli immigrati digitali, che, pertanto, hanno imparato lentamente, passo dopo passo, una cosa alla volta, individualmente, e soprattutto con uno stile serio. Gli immigrati digitali non credono che i loro studenti possano apprendere con successo mentre guardano la tv o ascoltano la musica, perché loro non riuscirebbero a farlo.

Quello che Prensky (2001) sostiene è che le abilità cognitive potenziate dall'esposizione ripetuta ai videogiochi e altri media digitali includono: lettura di immagini visive come rappresentazioni dello spazio tridimensionale, ovvero la

competenza rappresentativa; abilità multidimensionali visuo-spaziali; mappe mentali; “origami mentali”, cioè la capacità di immaginare diverse pieghe senza però doverle fare praticamente; “scoperte induttive” ,cioè osservazioni e ipotesi per capire le regole di una rappresentazione dinamica; “distribuzione attenzionale”, ovvero fare attenzione a più cose contemporaneamente ed infine la capacità di rispondere più velocemente a stimoli attesi e inattesi. Sono abilità cognitive forse non nuove, ma certo lo è la loro intensità e il modo in cui si combinano fra loro. Viene così definita una nuova generazione con una diversa miscela di capacità mentali rispetto ai predecessori: i nativi digitali. Bisogna aggiungere che Prensky (2009) ha inserito il suo discorso sul confronto tra nativi digitali e immigrati digitali in una prospettiva temporale, dove l’esito del confronto tra queste due categorie condurrà a quella che lui chiama saggezza digitale, dove le caratteristiche dei nativi digitali diventano pervasive e vantaggiose in un’ottica di evoluzione futura del genere umano, dove uomo e tecnologia saranno inevitabilmente destinati a integrarsi e a compenetrarsi.

La tesi di Prensky, tuttavia, non ha raccolto un consenso unanime, infatti, Pedrò (2006) pochi anni dopo ha dichiarato che non è possibile garantire gli effetti che il continuo uso degli strumenti tecnologici hanno sullo sviluppo cognitivo, affermando che non è stata fatta abbastanza ricerca in proposito e che, peraltro, si dovrebbe investigare di più sugli atteggiamenti e i valori dei nativi digitali riguardo l’educazione sul ruolo degli adulti.

Il contributo di Prensky (2001) però ha aperto la strada alla distinzione tra la generazione immersa in un contesto digitale e coloro che invece lo hanno incontrato più tardivamente, ovvero tra fra nativi e immigrati digitali. Il punto che concretamente rimane fermo è la necessità di distinguere le generazione sulla base di una conoscenza o una dimestichezza con l’uso di diversi tipi di strumenti digitali (Rapetti & Cantoni, 2010). Questa condizione è presente anche in alcune definizioni precedenti come nella categoria di “generazione Y”, riferita a coloro che sono nati dopo il 1980 nel mondo nord-occidentale, proposta dai due sociologi e storici William Strauss e Neil Howe (1991), poi ripresa dagli stessi autori utilizzando il termine “Millennials”, e nella categoria di “Net Generation”, introdotta da Tapscott nel 1999.

Rispetto al concetto di Millennials, quello di Net Generation appare più vicino alla categoria di Nativi Digitali prenskiana, in quanto Tapscott si concentra sulla capacità da lui considerata più importante per questa nuova generazione, ovvero la frequenza e l'abilità di usare Internet per scopi di apprendimento formale e informale, mentre dall'altro lato il concetto di Millennials ha un valore più temporale poiché definisce la generazione cresciuta all'inizio del nuovo millennio, con le aspettative che ciò comporta. Un punto comune tra gli Autori (Prensky 2001; Strauss & Howe, 1991; Tapscott, 1999), è l'idea di una chiara divisione generazionale e che, in un breve lasso di tempo, questa accrescerà le differenze fra le pratiche e gli atteggiamenti dei giovani e quelle degli adulti, rendendole sempre più significative.

È bene anticipare che l'identificazione fra giovani generazioni e nativi digitali è spesso forzata: quella dei nativi digitali come categoria conserva al proprio interno rilevanti differenze di alfabetizzazione informatica, uso e confidenza con i nuovi mezzi, allo stesso modo dei soggetti adulti che mostrano competenze assai differenziate, dipendenti sia da variabili tradizionali (capitale economico, sociale e culturale, per esempio), sia da variabili in qualche modo nuove, come l'esperienza più o meno rilevante di utilizzo di novità tecnologiche nell'arco della loro vita (Hargittai, 2010). In secondo luogo, l'evidenziare la frattura fra vecchie e nuove generazioni sembra largamente ispirata dalla logica moderna del rinnovamento come rottura con il passato, che finisce per privilegiare, nella descrizione dei «salti» generazionali, la pur importante dimensione del cambiamento rispetto a quella altrettanto importante della coesistenza e dello scambio. Da questo punto di vista i rapporti fra le diverse generazioni andrebbero inserire in un quadro di riferimento più complesso, in cui differenze e condivisione sembrano interagire continuamente e dinamicamente, permettendo in prospettiva sia una progressiva accentuazione delle differenze, sia una virata degli utilizzi dei nuovi media in chiave di coesione sociale. Quello che rileva, per non scadere in facili generalizzazioni, è tenere presente che l'essere parlanti nativi di una lingua non implica, tuttavia, esserne particolarmente esperti o consapevoli; anzi, proprio la presunta 'naturalità' di quanto di più 'culturale' vi sia (i linguaggi, le forme della comunicazione ecc..) sembra denunciare una sorta di ingenuità, tanto che è stata

proposta di scrivere tra parentesi la 't' di na(t)ives, così da rivelare la naïveté, l'inconsapevolezza di chi è talmente racchiuso nel proprio orizzonte culturale da non rendersi più conto della sua parzialità (Hargittai 2010)

Per quanto riguarda gli adulti, poi, è tutto da dimostrare che l'esercizio del doppio paradigma analogico-digitale significhi necessariamente una mancanza di familiarità e/o di piena comprensione del secondo rispetto al primo; almeno per la generazione degli attuali quarantenni e cinquantenni, più che di 'immigrazione' in un paese straniero già popolato, l'alfabetizzazione digitale realizzata tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio del nuovo millennio assomiglia a un processo pionieristico di 'scoperta' e 'colonizzazione' di nuovi territori.

3.2. Le repliche e le critiche a Prensky

Le ricerche sui nativi digitali hanno messo in evidenza che non sempre ci troviamo di fronte ad una generazione considerata abile nell'uso della tecnologia, infatti dagli studi effettuati sono emerse molte differenze nelle abilità di usare i dispositivi tecnologici che hanno messo in discussione l'uso del termine "nativo digitale". Ad esempio la rassegna di Bennett e Maton (2010) evidenzia come gli studi empirici sui nativi digitali non siano adeguati e sufficienti per accettare la definizione formulata da Prensky nel 2001. Secondo gli Autori si tratta spesso di studi svolti su gruppi più o meno grandi di soli studenti universitari, relativi in genere a competenze e abilità dichiarate piuttosto che agite sull'uso delle tecnologie, spesso orientati a indagare se e come la familiarità con le tecnologie costituisca un effettivo supporto per l'apprendimento accademico. In altre parole, negli studi disponibili, solo raramente è presente il confronto tra nativi digitali e immigrati digitali e non esistono strumenti adeguati per valutare l'effettiva competenza di uso dei dispositivi digitali.

Lo studio condotto da Hargittai (2010) suggerisce che perfino quando si controllano l'accesso ad internet e le esperienze di navigazione, le persone differiscono nelle loro abilità di uso tecnologico e nelle tipologie di attività online, sconfessando l'ipotesi di omogeneità di Prensky così come l'uso razionale e prevalente del web da parte dei nativi digitali come strumento di approfondimento

della conoscenza. Inoltre, i dati raccolti da Hargittai (2010) mostrano che alti livelli di educazione parentale, così come essere maschio e bianco, essere americano o asiatico sono associati ad alti livelli di abilità nell'uso del web. Questi dati suggeriscono che lo status socioeconomico è un predittore importante di come le persone incorporano il web nella loro vita di ogni giorno, dove chi ha un background più privilegiato lo usa per un numero maggiore di attività. Le disuguaglianze nell'uso dei dispositivi tecnologici che si riscontrano nella competenza considerando il genere, livello d'istruzione dei genitori e l'etnia evidenziano che la differenza è data dal background dell'utente che regola il suo know-how online.

Quindi, la qualità dell'uso di internet è dato da come la gente fa entrare internet nella vita di tutti i giorni. Si può concludere che il background influenza, non solo la diversità in competenze ma, anche l'autonomia di utilizzo; per questo motivo non si può propriamente parlare di nativi digitali viste le differenze che si riscontrano generalmente all'interno dei campioni di studio, in quanto il contesto sociale privilegiato permette vantaggi nell'uso di internet rispetto ad altri, tanto da far temere nell'aumento di disuguaglianze legate alla diffusione di internet tra la popolazione (Lee, 2008). Per questi motivi il concetto di "nativo digitale" non è rappresentativo di una generazione considerata uniformemente competente.

Bennett e Maton (2010) mettono in evidenza come la differenza tra nativo e immigrato digitale non sia più legata all'età, ma sia data dall'esposizione della tecnologia che cambia le preferenze e i comportamenti degli utilizzatori. Lo studio da loro condotto prende in considerazione un gruppo di studenti universitari e un gruppo di adolescenti. Per gli studenti universitari l'accesso alle tecnologie è legato al costo che determina il declino o il maggiore utilizzo delle stesse, mentre per quanto riguarda il gruppo di adolescenti, l'accesso alle tecnologie è legato al luogo dove utilizzano il computer, cioè se i ragazzi usano il computer a scuola svolgono determinate attività alle quali viene attribuito un valore educativo, mentre se le attività vengono svolte su un computer a casa, l'uso è attribuito ad un valore ricreativo ed è dipeso dalle regole date dai genitori.

Le maggiori attività svolte dai giovani con la tecnologia sono basate sulla ricerca di informazioni e sulla comunicazione attraverso i social network, solo alcuni

creano testi o utilizzano programmi di grafica, programmi audio o video oppure semplicemente i giochi. Ciò dipende dall'età e quindi dal crescere degli impegni e delle responsabilità.

La differenza tra i due gruppi è data principalmente dall'accesso alle tecnologie e dalla natura delle attività svolte ma, per inserirle nei processi educativi, gli studiosi si domandano: "quello che è alla base di attività quotidiane può bastare a trasferire le competenze tecnologiche in ambienti accademici?" Lo sarebbe se l'apprendimento informale fosse simile a quello formale, ma la dicotomia esistente si ramifica nella sua parte istituzionale a causa dei diversi setting in cui si articola l'apprendimento formale.

Jones e collaboratori (2010) hanno condotto una ricerca attraverso dei questionari per indagare l'uso delle tecnologie su un campione di 596 studenti di cinque università britanniche nati dopo il 1983.

I risultati mostrano che gli studenti usano attivamente le tecnologie, anche più di quanto essi stessi credano venga loro richiesto di fare. Tuttavia si riscontra un certo numero di minoranze entro la popolazione di studenti e un'ampia variazione entro e fra i gruppi di età. La conclusione che Jones e i suoi collaboratori traggono da questi dati è che non esiste una generazione omogenea di studenti, ma una varietà di gruppi minoritari che non dimostra un forte impulso verso il tipo di partecipazione e di omogeneità generazionale previsto dalla letteratura della Net Generation o dei Nativi Digitali. Una conclusione che è possibile trarre dall'insieme di queste repliche alla posizione di Prensky è che, a fronte di alti livelli di padronanza, o per meglio dire, di utilizzo di alcune tecnologie, come l'email, i programmi ricreativi, i social network, la libera navigazione in Internet, solo una minoranza di studenti si impegna in attività più complesse, come creare i propri contenuti o produrre multimedia per il Web, tenendo sempre presente l'impatto delle variabili socio-demografiche sulla possibilità di accedere ai dispositivi digitali e in quale modo.

Al di là dei dati rilevati attraverso le ricerche empiriche, sono state mosse delle critiche anche più ampie al pensiero di Prensky. L'idea che vi sia un netto stacco generazionale nell'uso degli strumenti tecnologici non è universalmente accettata

e la categoria dei “nativi digitali” è stata criticata anche da un punto di vista di impianto teoretico. Alla dicotomia nativi/immigrati sono state mosse diverse critiche anche nette.

Siân Bayne e collaboratori, (2007), criticano l’opposizione fra nativi digitali e immigrati digitali perché pone questi ultimi in una posizione “paradossale e subordinata”. Gli immigrati sono gli adulti che rappresentano il vecchio, il passato, il lento contrapposto al nuovo, al futuro, al veloce; questa contrapposizione è paradossale, perché se da un lato impone all’adulto immigrato di mettersi al passo con i tempi, dall’altro questo non è possibile: non essendo nativo, l’insegnante non padroneggerà mai in modo completo la lingua. In questo caso, percorrendo il pensiero degli Autori, ci sarebbe una sorta di razzismo: gli immigrati sarebbero rappresentati da Prensky come “persone in cerca d’asilo”, incapaci di rimanere dove sono, sentimentali e idealistici nei confronti del passato. Ciascuna nuova generazione di studenti chiede di ripensare continuamente la comprensione del progetto e degli scopi dell’educazione ma non pare opportuna una contrapposizione nella relazione tra studenti e insegnanti e/o adulti in generale. Anche Herring (2008) sottolinea l’uso strumentale della contrapposizione infatti sostiene che questi cosiddetti nativi sono in realtà una sorta di "generazione di transizione", in quanto utilizzano ancora sia i media analogici che quelli digitali. In quanto tali, possono anche fungere da intermediari tra gli immigrati digitali e le nuove generazioni digitali che sono sempre più estranei ai vecchi media analogici e alle vecchie forme di media digitali.

Il gruppo di Bennett e collaboratori (2008, 2011) sollecita vigorosamente l’abbandono dell’opposizione fra nativi e immigrati, considerandola del tutto fuorviante. Questi Autori hanno affermato che tutta la letteratura scaturita dall’articolo di Prensky sui nativi digitali si basi semplicemente su due assunzioni: la prima secondo la quale i nativi digitali possedano conoscenze e capacità sofisticate in materia di tecnologie dell’informazione, e la seconda che l’essere cresciuti con la tecnologia e le loro esperienze con essa conferisca ai nativi digitali particolari abilità di apprendimento o stili differenti da quelli delle precedenti generazioni. Secondo questi Autori, entrambe le asserzioni sarebbero ben lontane dall’essere suffragate da consistenti prove empiriche e teoretiche possedute in

quanto, dai risultati delle ricerche, diventa fondamentale conoscere quanto l'uso e l'adozione delle tecnologie possano variare in relazione a fattori come l'età, il sesso, le differenze socioeconomiche, l'indirizzo scolastico e via dicendo. Si tratta di distinzioni importanti, perché c'è il rischio che i meno capaci e interessati alle tecnologie vengano trascurati e che il digital divide intragenerazionale venga sottovalutato anche dagli educatori.

Secondo Bennett e Maton (2010) l'enorme quantità di letteratura sui nativi digitali avrebbe avuto come risultato lo spargersi di una sorta di "panico morale". Una caratteristica di questo "panico morale" sarebbe quella di creare dei distretti dai confini netti dove coloro che non cambiano le loro pratiche, sono etichettati come "pigri" e "inefficienti". Coloro che rifiutano di riconoscere quello che viene descritto come un cambiamento inevitabile vengono definiti negativi, resistenti e arretrati. Secondo gli autori l'attenzione sui nativi digitali che si è tramutata in "panico morale" nasce dagli studi sulle subculture giovanili condotti da Cohen (2011) già agli inizi degli anni '60 e consiste in una forma di discorso pubblico che cresce quando un gruppo viene ritratto come portatore di una sfida verso le norme e i valori accettati in una società. Secondo tale modello, l'attenzione intensa dei media, formulata in un linguaggio sensazionalistico, amplifica la minaccia apparente posta da un gruppo richiamando le autorità all'azione. Qualunque azione sia attivata o pubblicamente presa in considerazione, e conseguentemente riportata e dibattuta dai media, a sua volta amplificherà la minaccia in un circolo vizioso e porterà le attività del gruppo ad acquistare una maggiore importanza presso il pubblico. Questa spirale di amplificazione della devianza crea un panico morale attorno al gruppo fino a che il bisogno di nuove notizie non sposta l'attenzione su un altro argomento, che sia fonte di preoccupazione. Più sinteticamente, la questione sui nativi digitali secondo Bennett e Maton (2010), è stata ed è tuttora condotta in termini dal tono drammatico, enfatizzando le differenze generazionali, manifestando un senso di smarrimento presente sia negli educatori ed insegnanti sia negli adulti in genere.

In opposizione alle affermazioni di Prensky si esprime anche Selwyn (2009). Questo Autore si concentra sugli effetti che la tecnologia dovrebbe avere a livello cognitivo; sostiene, infatti, che l'interazione continuata con le tecnologie digitali

dei giovani può portare più svantaggi che vantaggi parlando di un vero e proprio depotenziamento mentale. Questo non tanto perché l'uso di Internet può essere inappropriato e rischioso, ma perché, sostanzialmente, renderebbe i ragazzi meno flessibili e intelligenti. Le capacità di apprendimento dei giovani verrebbero compromesse da un'inefficienza generale a raccogliere l'informazione con discernimento. Infatti, secondo Selwyn, l'attuale generazione considera i motori di ricerca come un testo sacro e scambiano la loro abilità di copiare ed incollare un pensiero o un'opinione ben formulata con l'autorizzazione ad appropriarsene.

Al di là di conseguenze molti lamentano che le tecnologie digitali contribuiscono a far crescere il disimpegno, il disincanto e l'alienazione dei giovani dalle istituzioni e dalle attività formali. In fondo, sembra essere questo l'argomento principale di Selwyn, si tratta della disaffezione e della noia di cui parla Prensky, viste però esclusivamente in negativo. Un punto esplicitamente condiviso da tutti i critici che potremmo chiamare "radicali" come Bennet, Maton, Selwyn e, più di recente, Jones è il rifiuto dell'idea che il cambiamento tecnologico sia la variabile indipendente che spinge il cambiamento biologico, cognitivo, epistemologico e in definitiva sociale, per lo meno considerandolo nella sua prospettiva più ottimistica.

I contributi critici si sono spinti anche oltre la definizione della processualità che delinea la distinzione tra nativi digitali e immigrati digitali. Infatti attorno all'argomento dell'uso e del valore della tecnologia si sono aggiunte anche riflessioni più generali legate alla concezione che abbiamo, ad ora, della natura umana. Longo (2009) ad esempio, in totale opposizione alle prospettive ottimistiche prefigurate da Prensky (2009), intravede i segni di un cambiamento antropologico dovuto a una mentalizzazione di un sistema logico-formale indotto dalla tecnologia, in luogo di una entità semantica basata sull'unità psicofisica dell'individuo, portando a un allontanamento inevitabile dal Sé e dalle sue capacità narrative personali, come peculiarità di un essere situato.. In un'ottica complementare a quella di Longo, restando sul fronte delle criticità antropologiche e psicologiche Galimberti (2002) e Riva (2014, 2018) affermano con accenti diversi che il crescere della tecnica, l'immersione dell'individuo nella digitalizzazione della comunicazione, porterebbero a un impoverimento della

ricchezza emotiva umana, in favore di un analfabetismo emotivo da un lato e di un cambiamento del modo di instaurare le relazioni dall'altro. In particolare la posizione di Riva (2018) si pone come punto di riferimento all'interno del settore psicologico poiché sembra sintetizzare e raccogliere un suo proprio interesse che si può far risalire agli stessi tempi della teorizzazione di Prensky (Riva & Galimberti, 2001). In uno dei suoi recenti contributi (Riva, 2018) l'Autore mette in evidenza quanto e come i nuovi media agiscono sulla persona in particolare nella relazione con l'Io, il Me e le relazioni. Nell'intero contributo Riva raccoglie alcuni elementi già presenti in letteratura e, parlando del rapporto tra nuovi media e l'Io sottolinea che l'esposizione cumulata di un ragazzo di 18 anni ai media digitali è di circa 15 mila ore, lo stesso tempo che impiega uno strumentista a diventare professionista nell'uso del suo strumento musicale. Con questo uso massiccio i media digitali influiscono sugli schemi mentali che precocemente assumono la forma voluta dai dispositivi digitali, basandosi sugli apprendimenti stimolo-risposta, generando delle aspettative precise di come il mondo debba funzionare, un esempio per tutti un bambino abituato a usare l'iPad cercherà di usare lo stesso schema operativo, fissato nella memoria procedurale, per interagire con un libro fisico. Proseguendo l'argomentazione di Riva, l'Io subirebbe dei cambiamenti attraverso l'immersione nell'uso dei dispositivi digitali anche riguardo al pensiero e alle emozioni poiché verrebbe stimolato un pensiero rapido in assenza della fisicità dell'altro, aprendo la strada all'analfabetismo emotivo. Tale effetto sarebbe dovuto alla risonanza che le emozioni hanno nel corpo e all'allontanamento che, al contrario, il medium informatico procurerebbe. Una conseguenza dell'impoverimento emotivo che lo stesso Autore intravede è la possibilità di vedere intaccare anche le forme più intime di attaccamento. Infatti bisogna tenere presente che l'attaccamento che si manifesta entro il primo anno di vita è una forma di regolazione emotiva mediata dal caregiver in posizione competente in un processo di apprendimento e di contatto umano (Tronik 1989, Stroufe 2000, Laquidara 2009). L'esposizione precoce agli stimoli digitali e il conseguente uso massiccio di questi potrebbe minare i presupposti di questo attaccamento che pre-esiste alla cultura digitale ma che in ogni caso può subirne l'influenza.

Nella relazione tra uso dei nuovi media e il Me, Riva pone l'accento sulla creazione di spazi ibridi dove la realtà si interseca con la virtualità, implicando una continua attuazione del confronto sociale, ad esempio attraverso un commento sui social network o una foto resa pubblica. Negli spazi virtuali inoltre l'identità sociale è una mescolanza di elementi poiché sui social ad esempio una persona può essere contemporaneamente amico, collega, studente, padre, in una prospettiva paritaria dove i ruoli sono indistinguibili, rendendo così difficile distinguere la forza del legame stabilito. Questa situazione rappresenta un grande stimolo al cambiamento anche delle relazioni in quanto renderebbe più difficile l'uso appropriato dei registri formale/informale in una continuità tra attività social e vita reale, mettendo inoltre in pericolo la possibilità concreta di trovare supporto sociale. Infine, Riva pone l'accento sui cambiamenti che potrebbero avvenire nelle relazioni con la comunità. Questo perché l'esperienza del luogo in cui ci si trova rappresenta uno stimolo per la creazione di memorie autobiografiche e nel luogo sono incluse le persone. La possibilità di essere presenti fisicamente in un luogo ma portare avanti attività in un altro, virtualmente, disgrega l'unità presenza-contesto, facendo dei luoghi fisici dei non-luoghi o per lo meno delle realtà fluttuanti che possono intersecare le comunità virtuali presenti altrove nello stesso momento. Tutti questi elementi, qui riportati in maniera riassuntiva e che Riva considera già in atto in tutte le loro forme, mettono in evidenza la portata dei cambiamenti che la natività digitale oggettiva e potenzialmente i rischi che le nuove generazioni potrebbero dover fronteggiare, specialmente in relazione a quelle precedenti.

3.3. La natività digitale oggi

Preso atto delle critiche alla prima versione di Prensky (2001) e delle rilevazioni empiriche che hanno mostrato quanto siano frastagliati i contorni della natività digitale, è bene chiarire cosa sia rimasto, ad oggi, dietro il concetto di nativo digitale. In un'ottica pragmatica, come ogni altra abilità, quelle dei media digitali devono essere apprese e socializzate, infatti alcuni studiosi vorrebbero mettere da parte la terminologia generazionale di nativo digitale (ad esempio, Boyd, 2014;

Hargittai, 2010), in favore di una più concreta dimestichezza con i dispositivi digitali. Più tardi rispetto alla formulazione originale, lo stesso Prensky (2009) notò che la sua distinzione originale era diventata meno rilevante con l'evolversi delle tecnologie digitali così rapidamente. Sugeriva, pertanto, che si debba prestare sempre più attenzione all'uso prudente della nuova tecnologia ma soprattutto alla saggezza derivante dall'uso delle tecnologie digitali, in termini di fondatezza e forza del pensiero logico-razionale.

Dopo Prensky la distinzione tra nativi digitali e immigrati digitali ha subito dei cambiamenti. Helsper e Eynon (2010) hanno considerato la rapida evoluzione del web e hanno proposto una distinzione all'interno dei nativi digitali identificando una seconda generazione. La prima generazione è quella prenskiana mentre la seconda è identificabile con i nati dopo il 1990, sul finire del millennio precedente. La distinzione però non è solo cronologica. La natura dei nativi digitali di seconda generazione è legata all'uso delle nuove funzionalità "social" introdotte sul web e divenute pervasive. Questi nativi digitali sarebbero più abituati alla tecnologia wireless e touchscreen rispetto ai nativi digitali di prima generazione che sono cresciuti con il PC e le sue periferiche ma hanno dovuto aggiornare il loro repertorio alle ultime tecnologie e i suoi linguaggi (Helsper & Eynon, 2010). Tale riflessione è suffragata da uno studio precedente di Fuchs (2008) che analizzando lo sviluppo della società fondata sull'informazione distingue una prima fase di sviluppo del web, in cui c'era una ricerca di condivisione, di sviluppo co-creato, e una seconda fase più legata alla declinazione di coinvolgimento costante nell'uso dell'informazione mediata dal web. Più in dettaglio, Fuchs (2008) evidenzia che la prima fase dello sviluppo di Internet, il cosiddetto Web 1.0, è stato uno strumento di riflessione; l'utilizzo di Internet è stato principalmente caratterizzato dall'idea che tutti potessero essere in grado di pubblicare informazioni online e impegnarsi nel web globale. I nativi digitali di prima generazione sono nati prima del tempo in cui il Web 1.0 stava muovendo i primi passi, mentre gli immigrati digitali sono cresciuti per molti decenni senza tecnologie digitali e li hanno incontrati solo in una fase successiva della loro vita. Con l'avvento di nuove piattaforme interattive e social, come MySpace, YouTube, Twitter e Facebook, Internet è diventato non solo un mezzo

di condivisione dell'informazione ma un canale di comunicazione ed è stato etichettato come Web 2.0. Secondo Fuchs, questo cambiamento è avvenuto veramente nel 2005. La traiettoria di cambiamento del web però è andata avanti fino al Web 3.0 che si basa sempre più su forme di comunicazione sincrone, come la messaggistica istantanea, le chat e le videoconferenze, che integrano le vecchie funzioni sociali di Internet che sono per loro natura più intermittenti. Sono soprattutto queste funzionalità sociali del Web 2.0, e gli usi comunicativi e relativi comunicativi del Web 3.0, che possono essere visti come peculiari dei nativi digitali di seconda generazione ovvero i nati negli anni '90 o successivi.

Ancora più di recente Dingli e Seychell (2015) hanno proposto di separare in maniera radicale le nuove generazioni dal concetto originario di nativi digitali, proponendo l'etichetta di "nuovi nativi digitali" considerando, orientativamente, i nati sul finire della prima decade degli anni Duemila come una generazione differente anche dai nati dopo il 1980 proposta da Prensky (2001).

Ciò che sembra condiviso, sin da subito, al di là delle perplessità sulla definizione o sulla reale diversità dei nativi digitali, è che questa "generazione" ha portato con sé un'esigenza differente di confronto con la realtà e in particolare con l'apprendimento, ovvero una richiesta, di fatto, di un apprendimento mediato da uno strumento visivo, cosa sconosciuta alle generazioni precedenti (Oblinger & Lippincott, 2005). Ciò che resta, ad oggi, della distinzione originaria tra nativi digitali e immigrati digitali è, infatti, una tendenza condivisa a definire i primi come digital learners (Sackmann & Winkler, 2013, ovvero individui che apprendono in forma visuale e mediata da una struttura ipertestuale delle informazioni. Dall'altra parte, la distinzione generazionale definita dai nati dopo gli anni Ottanta del Novecento, sembra essere stata per lo più accantonata in favore delle competenze tecnologiche possedute e nella fiducia che i nativi digitali ripongono nella tecnologia e nella preferenza verso relazioni tecnomediate (Kirk, Chiagouris, Lala & Thomas, 2015). Si è anche mostrato che esiste una tendenza dei nativi digitali, maggiormente nei nativi digitali di seconda generazione rispetto a quelli della prima, ad adoperare una comunicazione sincronica, in luogo di quella asincrona preferita agli immigrati digitali (Taipale, 2016). Questa distinzione è basata su uno studio di Wellman, Quan Haase, Witte e Hampton

(2001) i quali utilizzando un'analisi fattoriale esplorativa sugli usi di Internet hanno trovato che è possibile avere attività sincrone e asincrone. Le attività sincrone richiedono che almeno due persone siano contemporaneamente coinvolte in un'attività. Al contrario, l'uso asincrono non richiede la disponibilità simultanea di entrambe le parti. È giusto ricordare che in quel momento, nel 2001, i nativi digitali di seconda generazione erano ancora molto giovani e quindi non è stato possibile includerli nel campione. La messaggistica istantanea e le chiamate telefoniche via Internet rappresentano le modalità di comunicazione sincrone mentre l'uso di siti di social networking, blog e moduli di discussione online sono considerati esempi di utilizzo asincrono. Quest'ultimi aspetti legati alla comunicazione e alla preferenza per relazioni tecnomediate, sembrano poter essere un'argomentazione di raccordo con le criticità prefigurate da Longo (2009), Galimberti (2001), Riva (2018), ovvero riguardo il possibile cambiamento antropologico veicolato dall'uso incessante dei dispositivi digitali. In questa direzione però sembrano esserci ancora poche evidenze empiriche documentate in letteratura per poter suffragare l'ipotesi del mutamento antropologico, sia esso legato all'analfabetismo emotivo (Galimberti, 2001), ai mutamenti identitari e relazionali (Riva, 2014; 2018) o all'unità psicofisica basata sulla capacità narrativa del Sé (Longo, 2009).

4 Finalità di questa dissertazione

Alla luce di quanto esposto nei paragrafi precedenti del capitolo, questo lavoro si prefigge di approfondire la relazione tra intelligenza emotiva e sostenibilità turistica considerando la possibile influenza della natività digitale. Se da un lato l'EI è correlata positivamente con i comportamenti pro-ambientali nel loro insieme (Bissing-Olson, Iyer, Fielding & Zacher, 2013; Duran, 2007) e con gli atteggiamenti pro-ambientali (Robinson, Downey, Ford, Lomas & Stough, 2019) ha senso supporre che la stessa correlazione positiva sia riscontrabile nei confronti della preferenza verso l'ospitalità turistica sostenibile, dove la caratteristica della sostenibilità poggia sulla motivazione alla protezione dell'ambiente (Juvan & Dolnicar, 2016). Bisogna aggiungere che l'EI è in rapporto con i comportamenti

prosociali (Mavroveli, Petrides, Rieffe & Bakker, 2007), così come lo è la prospettiva della sostenibilità per definizione (UNEP, 2005). All'interno di questa indagine, infine, si vuole prendere in considerazione la distinzione tra nativi digitali e immigrati digitali (Prensky, 2001), dove i nativi digitali sono una generazione considerata diversa dalle precedenti, connessa e consapevole (Prensky, 2009), portatrice di specifiche istanze pro-ambientali che la identificano in maniera peculiare all'interno delle indagini di mercato sugli atteggiamenti verso l'ambiente (Kohut et al., 2011; Taylor, Parker, Morin, Patten & Brown, 2014; Schoolman, Shriberg, Schwimmer & Tysman, 2014). In altre parole si vuole cercare di trarre dei dati quantitativi che permettano di valutare se ci sia una relazione tra l'intelligenza emotiva e la preferenza verso le caratteristiche sostenibili dell'ospitalità turistica, prendendo in considerazione anche la possibilità che la natività digitale possa rappresentare una variabile da tenere in conto per meglio definire questa relazione tra EI e ospitalità turistica sostenibile.

Per questo nella seconda parte verranno riportati tre studi che considerano le relazioni bivariate tra intelligenza emotiva, ospitalità sostenibile e natività digitale. Il primo studio analizza la relazione tra intelligenza emotiva e ospitalità sostenibile, dove la prima è stata misurata usando un test self-report che fa riferimento alla *Trait EI*, mentre la seconda è stata valutata con una breve scala *ad hoc* composta di solo fattore. In particolare lo studio vuole identificare le caratteristiche dei soggetti interessati all'ospitalità sostenibile sulla base del punteggio EI.

Il secondo studio è un contributo preliminare alla validazione di una scala che vuole misurare la preferenza verso le caratteristiche sostenibili della permanenza turistica, considerando la distinzione tra nativi digitali e non-nativi digitali come un dato acquisito che, alla luce della letteratura esposta, identifica due campioni con specifiche preferenze e atteggiamenti verso la sostenibilità.

Il terzo studio prende in considerazione l'intelligenza emotiva e la natività digitale. In questo studio l'intelligenza emotiva è misurata con uno strumento *Mixed EI* ma che può rientrare, come si è visto, anche nella *Trait EI*. La natività digitale è stata misurata con un questionario appositamente costruito e validato. Questo studio cerca di approfondire la relazione tra i punteggi EI e punteggi sulla

natività digitale per capire se quest'ultima possa influenzare i punteggi ottenuti attraverso il questionario di EI.

Nell'ultimo capitolo verranno riportate le conclusioni finali volte ad integrare i risultati emersi nei singoli studi.

Capitolo 2 – Gli studi

Studio 1 - L'intelligenza emotiva e la scelta di una sistemazione sostenibile nel turismo e connessi: uno studio esplorativo alla ricerca di prove³

2.1.1. Obiettivi e ipotesi

L'obiettivo generale di questo studio esplorativo è capire se e in quale modo l'Intelligenza Emotiva si associa con il costrutto di turismo sostenibile per poter identificare un nuovo criterio di segmentazione del mercato all'interno del turismo sostenibile. Più nel dettaglio si è voluto cercare primariamente una connessione tra EI e la Sistemazione turistica sostenibile a partire dalla comune consapevolezza del ruolo dell'individuo come agente di benessere sociale e ambientale. Di seguito si è cercato di indagare come l'EI e la Sistemazione sostenibile si combinano per poter identificare un nuovo criterio di segmentazione del mercato.

Per raggiungere questi obiettivi abbiamo identificato due ipotesi di ricerca:

H1: All'aumentare dei valori di Intelligenza Emotiva e della Sistemazione turistica sostenibile aumentano i valori indicanti il benessere sociale.

H2: I punteggi di Intelligenza Emotiva e della Sistemazione turistica sostenibile creano sottoinsiemi di dati osservati più omogenei al loro interno rispetto a quelli del campione intero

2.1.2. Metodo

Partecipanti

Il campione è composto di 157 giovani adulti italiani (36,3% maschi e 63,7% femmine), compresi tra i 19 ed i 37 anni (Media = 26.5 DS = 4,4), con livello di istruzione medio alto (diploma di scuola superiore = 64,7%; laurea universitaria=

³ cfr Carrieri, A., & Fermani, A. (2018). Sustainable accommodation choice in tourism and emotional intelligence connected: An exploratory study looking for evidence. *Cogent Psychology*, 5(1), ID 1485474.

35,3%). L'occupazione del campione è: 41,4% studenti, 46,1% occupati, 11,8% non occupati, 0,7% non ha risposto.

Procedura

Lo studio è basato su un disegno correlazionale condotto con un campione di convenienza. I partecipanti sono stati informati relativamente alle finalità dello studio ed è stato chiesto loro di partecipare garantendo l'anonimato e in trattamento dei dati in forma aggregata. Circa il 99% del campione approcciato ha scelto di partecipare. I ricercatori hanno contattato il campione a casa e nelle aule universitarie e hanno chiesto ai partecipanti di completare il questionario in maniera autosomministrata. La procedura ha richiesto circa 30 minuti. La ricerca è stata condotta nel rispetto delle norme etiche A.I.P.

Le analisi sono state divise in due parti. Nella prima, è stata eseguita un'analisi correlazionale bivariata, nella seconda è stata condotta un'analisi dei cluster a due step (Chiu et al., 2001; Bacher, Wenzig & Vogler, 2004)

2.1.3. Misure

Tutti i partecipanti hanno completato una prima sezione costituita da item socio-demografici e una seconda parte costituita da 8 item atti a verificare le preferenze circa la dimensione sostenibile della permanenza turistica ed anche da una scala del benessere sociale (Social Well-Being Scale – SWB; Keyes, 1998) e da una scala sull'intelligenza emotiva (Emotional Intelligence Scale – EIS; Shutte et al., 1998).

Dimensioni della Sistemazione turistica sostenibile

Per valutare la preferenza verso l'ospitalità sostenibile nel turismo, abbiamo sviluppato una breve scala come adattamento di un'indagine più estesa condotta nel 2012 dal Ces. Co. Com. (tr. Advanced Studies Center sul consumo e la comunicazione) e utilizzata nel 2016 in uno studio dell'Università di Macerata (Fermani, Crepi & Stara, 2016). Si tratta di una breve scala per valutare le preferenze circa le caratteristiche sostenibili della destinazione target (es. "Il posto

è facilmente accessibile tramite trasporto pubblico”; “La sistemazione promuove il contatto diretto con la natura”). La scala ricomprende anche item presenti in altre indagini e rapporti condotti dai due principali istituti di ricerca italiani sulla sostenibilità: ISTAT e IPR Marketing (dal 2012 al 2014). Gli item scelti ruotano attorno a tre argomenti comuni presenti negli studi degli istituti di ricerca quali: Contatto e rispetto dell'ambiente, Mobilità sostenibile, Scelta di vacanza meno massificata. Le opzioni di risposta erano espresse su una scala di tipo Likert a 5 punti: da “forte disaccordo” (1) a “forte accordo” (5).

L'affidabilità della scala misurata con l'alpha di Cronbach è da considerarsi sufficiente ai fini di ricerca ($\alpha = 0,687$). Considerando il bias dovuto alla possibilità di non-omogeneità del contenuto degli item ed il numero ridotto degli stessi, dove l'alpha di Cronbach può sottostimare il valore dell'affidabilità, è stato preso in considerazione anche il valore lambda-2 di Guttman. Quest'ultimo si è rivelato adeguato ($\lambda-2 = 0,709$) (Callender & Osburn, 1979; Tang & Cui, 2012). La scala è stata chiamata Sistemazione turistica sostenibile.

Benessere sociale

La misurazione del benessere sociale è stata condotta usando la scala di Keyes del benessere sociale (SWB) del 1998. Secondo questo Autore, il benessere personale è legato ad alcune dimensioni sociali che sono considerate anche sfide sociali (es. “Senti di essere una parte importante della tua società”, “Pensi di avere qualcosa di valore da dare al mondo”). Le opzioni di risposta erano espresse su una scala di tipo Likert a 5 punti (da 1 = "fortemente in disaccordo" a 5 = "completamente d'accordo").

Da questa scala si estraggono 5 fattori: integrazione sociale, contributo sociale, coerenza sociale, attualizzazione sociale, accettazione sociale.

Come l'Autore sostiene, questi cinque fattori possono essere considerati le variabili sociali che determinano le sensazioni di benessere. Tali fattori vengono definiti da Keyes nel seguente modo: l'Integrazione sociale è la valutazione della qualità della propria relazione con la società e la comunità (es. “Senti di essere una componente importante della tua comunità”, $\alpha = .801$); l'Accettazione sociale

è l'immagine mentale della società costruita attraverso i caratteri e le qualità delle altre persone come categoria generalizzata (es. "Pensi che le persone siano gentili", $\alpha = .689$); il Contributo sociale è la valutazione del proprio valore sociale (es. "Il tuo comportamento ha un' influenza sulle altre persone della tua comunità", $\alpha = .701$); la Coerenza sociale è la percezione delle qualità del mondo sociale, della sua organizzazione e degli eventi che in esso avvengono (es. "Trovo facile predire cosa avverrà nella società", $\alpha = .712$); l'Attualizzazione sociale è la valutazione del potenziale e della traiettoria della società (es. "Credi che il mondo stia diventando un posto migliore per tutti", $\alpha = .696$).

In questo studio, abbiamo usato la validazione italiana della SWB di Zani e Cicognani (1999) da cui è stata esclusa la dimensione dell'Accettazione sociale, ritenendola non adatta agli scopi di questa ricerca poiché non misura una percezione attuale del soggetto inserito nella sua comunità ma una valutazione circa il possibile futuro della società globale in senso lato.

Intelligenza Emotiva

L'intelligenza emotiva (EI) è stata valutata usando la Emotional Intelligence Scale (EIS) (Shutte et al., 1998; validazione italiana di Di Fabio, Giannini & Palazzeschi, 2008), uno strumento self-report, che consiste di 33 item, con modalità di risposta su una scala Likert a 5 punti (da 1 = "fortemente in disaccordo" a 5 = "completamente d'accordo").

La validazione italiana propone una soluzione fattoriale a tre dimensioni: "Valutazione ed Espressione delle Emozioni" (es. "Mi basta guardare le persone per capire cosa provano", $\alpha = .84$), "Regolazione delle Emozioni" (es. "Cerco di svolgere attività che mi rendano felice", $\alpha = .82$) ed "Usare le Emozioni nel Problem Solving" (es. "Quando sento un cambiamento emotivo tendo a produrre nuove idee", $\alpha = .79$).

2.1.4. Risultati

I dati sono stati esplorati considerando le due diverse ipotesi attraverso l'analisi delle correlazioni nella prima parte e del cluster nella seconda parte. I risultati sa-

ranno dunque presentati in questo ordine. Per l'analisi dei dati è stato utilizzato il software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 22, running on Windows - SPSS, Chicago, IL, 2002)*.

H1: All'aumentare dei valori di Intelligenza Emotiva e della Sistemazione turistica sostenibile aumentano i valori indicanti il benessere sociale.

E' stata condotta un'analisi della correlazione per valutare la relazione tra IE, ospitalità sostenibile e fattori del benessere sociale.

Come mostrato in Tabella 1 (vedere sotto) c'è una correlazione positiva tra il punteggio dell'Intelligenza Emotiva e i fattori del benessere sociale. In particolare l'Integrazione Sociale è fortemente correlata con il punteggio IE totale ($r=.609$; $p<.01$). La correlazione più debole è invece tra il punteggio totale dell'intelligenza emotiva e l'Attualizzazione Sociale ($r=.309$; $p<.01$). Tutte le correlazioni tra intelligenza emotiva e le variabili del benessere sociale sono significative per un livello di $p <.01$.

Tabella 1. Correlazione tra EIS Tot, Sist tur sost., e fattori di benessere sociale

	Integrazione Sociale	Contributo Sociale	Attualizzazione Sociale	Coerenza Sociale
EIS Tot	.609**	.461**	.309**	.359**
Sist tur sost	.368**	.319**	.406**	.276**

*nota: * $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$*

D'altra parte, tutte le correlazioni tra la sistemazione sostenibile e i fattori del benessere sociale sono significativi a livello $p <.01$ benché esse siano più basse delle correlazioni degli stessi fattori con l'intelligenza emotiva. La correlazione più alta è tra Sistemazione sostenibile e Attualizzazione sociale ($r=.406$; $p<.01$). La correlazione più bassa è quella con il fattore di coerenza sociale ($r=.276$; $p<.01$).

In una prospettiva più analitica, è possibile esplorare la relazione tra fattori del benessere sociale e fattori della IE mettendoli insieme a partire dalla scala che essi compongono.

Nella tabella 2 (sotto) vengono esaminate le correlazioni tra i fattori del benessere sociale ed i fattori della EI.

Tabella 2. Correlazioni tra fattori EI e fattori del SWB

	Integrazione Sociale	Contributo Sociale	Attualizzazione Sociale	Coerenza Sociale
Valutazione ed Espressione delle Emozioni	.485**	.443**	.323**	.216**
Regolazione delle Emozioni	.506**	.319**	.295**	.485**
Usare le Emozioni nel Problem Solving	.510**	.287**	.194*	.278**

nota: *p<.05; ** p<.01; ***p<.001

I risultati mostrano il diverso peso dei fattori dell'EI su quelli del benessere sociale. In particolare: Usare le emozioni nel problem solving con l' Attualizzazione sociale ha mostrato la correlazione positiva più debole tra tutte le altre correlazioni ($r=.195$; $p<.01$), mentre lo stesso fattore EI ha la più alta correlazione positiva tra tutte le altre con il fattore di Integrazione sociale ($r=.510$; $p<.01$). Anche in questo caso tutte le correlazioni hanno un livello di significatività $p <.01$. Il fattore EI Regolazione delle emozioni mostra le correlazioni più alte da un punto di vista dei valori medi. Ciò potrebbe indicare che la stabilità emotiva si possa configurare come un input o output più significativo nella relazione con il benessere percepito nella società. Tuttavia, questo risultato non è un obiettivo diretto di questo studio.

H2: I punteggi di Intelligenza Emotiva e della Sistemazione turistica sostenibile creano sottoinsiemi di dati osservati più omogenei al loro interno rispetto a quelli del campione intero

É stata condotta un'analisi two step cluster per definire in modo soddisfacente i raggruppamenti dei punteggi relativi alla IE e alla Sistemazione Turistica Sostenibile.

Come mostrato in Tabella 3 (sotto), abbiamo usato il Criterio di Informazione Bayesiano (BIC) per scegliere quanti cluster considerare ottimali. I risultati suggeriscono un clustering a due gruppi come miglior modello possibile. Di fatto, il numero due ha un Rapporto di Cambiamenti BIC ragionevolmente grande (1.000) ed un grande Rapporto di Misure della Distanza (2.271).

Tabella 3. Misurazioni BIC per il diverso numero di cluster

Numero di cluster	Criterio di Schwartz Bayesian	BIC Cambiamento ^a	Rapporto di cambiamento BIC ^b	Misura del Rapporto della Distanza ^c
1	236.872			
2	183.546	-53.325	1.000	2.271
3	171.381	-12.165	.228	1.372
4	167.993	-3.389	.064	1.780
5	174.949	6.956	-.130	1.430
6	185.897	10.949	-.205	1.139
7	197.980	12.083	-.227	1.057
8	210.500	12.520	-.235	1.422
9	225.308	14.808	-.278	1.215
10	241.074	15.766	-.296	1.375

- a. I cambiamenti vengono da numero precedente di cluster nella tabella
- b. I rapporti del cambiamento sono rispetto al cambiamento ai due cluster
- c. I rapporti delle misure di distanza si basano sul numero attuale di cluster contro il numero precedente di cluster.

Le analisi descrittive nella tabella 4 (sotto) correlate all'analisi two step cluster rivelano una coerenza con le medie delle variabili. Di fatto i punteggi più alti della IE (M = 120.84) combaciano con i punteggi più alti della Sistemazione sostenibile nello stesso cluster (M = 33.77), mentre punteggi più bassi di IE (M = 103.91) si appaiano a punteggi più bassi di Sistemazione turistica sostenibile nello stesso cluster (M = 25.64). La distribuzione dei soggetti nei cluster indica anche che un certo numero di soggetti, circa il 30% del totale, si può identificare come un'intersezione tra coloro con alti livelli di IE e quelli interessati alla Sistemazione turistica sostenibile.

Tabella 4. Descrizione dei Cluster con Media, DS e Numero di casi

		N	Centroids			
			TotEIS		Sist tur sost	
			Mean	SD	Mean	SD
Clust	1	112	103.91	11.01	25.64	3.93
er	2	45	120.84	8.58	33.77	3.75

2.1.5. Discussione e conclusioni

Scopo del presente lavoro è il tentativo di creare un ponte tra due argomenti principali come le preferenze nella Sistemazione turistica, secondo le caratteristiche del turismo sostenibile, e l'Intelligenza Emotiva al fine di individuare un nuovo campo di ricerca. Ad oggi è manifesto un generale interesse nel turismo sostenibile come turismo più basato sulla comunità (Zhang & Lei, 2012) e dall'altro lato una specifica prospettiva sull'IE come sensibilità psicologica che promuove l'adattività (Boyatzis et al., 2000). In questo studio esplorativo, abbiamo cercato di connettere questi due temi in base all'interesse comune verso il benessere preso da un punto di vista sociale come stabilito dalla definizione della World Tourism Organization (UNEP and UNWTO, 2005). Per testare le nostre ipotesi abbiamo utilizzato una breve scala ad-hoc per misurare l'orientamento alle preferenze verso la Sistemazione turistica sostenibile estratta da una precedente e più ampia indagine, una scala convalidata sul Benessere sociale (SWB) e la Scala dell'Intelligenza Emotiva (EIS). I risultati hanno mostrato una relazione importante tra IE e Sistemazione turistica sostenibile, prima attraverso una correlazione positiva esterna e condivisa con il benessere sociale, e poi tra loro come dimostra l'analisi di cluster.

Le correlazioni positive tra Sistemazione sostenibile e IE attraverso i fattori del benessere sociale hanno confermato l'ipotesi H1 (all'aumentare dei valori di Intelligenza Emotiva e della Sistemazione turistica sostenibile aumentano i valori indicanti il Benessere sociale) portandoci ad inserire la IE come fattore utile per definire l'orientamento al turismo sostenibile. Per comprendere meglio il

contributo dell'IE nell'interessamento al benessere sociale abbiamo considerato i suoi diversi fattori separatamente in una seconda analisi della correlazione. Oltre alle specifiche correlazioni, la variabile Regolazione delle Emozioni è stata trovata essere in media più forte degli altri fattori.

I risultati espressi in termini di correlazione possono essere considerati come indicativi di una relazione teorica dei costrutti da cui i concetti di IE e Sistemazione sostenibile derivano, che è tra intelligenza e sostenibilità. Ciò confermerebbe, anche se indirettamente, le ipotesi formulate da Goleman, Barlow e Bennet (2010) i quali propongono una transizione dall'intelligenza emotiva verso l'intelligenza ecologica a partire dalla consapevolezza delle dinamiche sociali e dal desiderio di agire nella società. D'altra parte, questo risultato confermerebbe la possibilità di usare il costrutto della EI nel contesto della sostenibilità senza necessariamente riferirsi ai successivi sviluppi di questo concetto o alle sue derivazioni come ad esempio proprio l'intelligenza ecologica.

La seconda ipotesi H2 (I punteggi di Intelligenza Emotiva e della Sistemazione turistica sostenibile creano sottoinsiemi di dati osservati più omogenei al loro interno rispetto a quelli del campione intero) è stata verificata attraverso l'analisi di cluster two-step, usando il BIC per classificare i casi nei cluster. Le analisi dei cluster sono uno strumento utile per la segmentazione dei consumatori (Zani & Cerioli, 2007) e in questo caso abbiamo usato l'analisi two-step per evitare al ricercatore la scelta dei numeri dei cluster da verificare, mantenendo una buona affidabilità per le variabili continue (Bacher, Venzing & Wogler, 2004).

I due cluster ottenuti sembrano suggerire chiaramente che sia possibile capire meglio la segmentazione del mercato nel turismo sostenibile cercando persone con una buona IE. Infatti, alti punteggi di IE si accompagnano ad alti punteggi di orientamento verso la Sistemazione sostenibile. Secondo il nostro campione, circa il 30% dei soggetti sembra preferire una sistemazione sostenibile o essere interessato ad essa.

Questi ultimi risultati sembrano, infine, suggerire una definizione del turista orientato alla Sistemazione sostenibile come un turista che fa le sue scelte coerentemente con la sensibilità con cui interagisce e si adatta al mondo sociale. In altre parole, il turista sostenibile sembrerebbe essere qualcuno che adopera e

adatta lo stesso strumento di consapevolezza personale, ovvero l'EI, al mondo sociale e ai suoi bisogni, per pesare o scegliere una sistemazione turistica sostenibile vale a dire in una prospettiva di lungo corso, attenta ai bisogni dell'ambiente circostante inteso come comunità di persone e insieme di risorse naturali e culturali. Si tratta in questo caso di una considerazione che mette da parte il piano degli atteggiamenti specifici verso la sostenibilità o l'abitudine ai comportamenti pro-ambientali, a differenza da quanto si è già visto in letteratura (Turk, Baloglu & Mercado, 2014; Giebelhausen, Chun, Cronin & Hult, 2016; Robinson, Downey, Ford, Lomas & Stough, 2019). Infatti si sta facendo riferimento a un'abilità psicologica, l'EI, che i turisti sostenibili, attraverso questo studio, hanno mostrato di avere e adoperare per orientare le loro scelte di consumo, senza chiamare in causa direttamente i valori e gli atteggiamenti legati al rispetto della natura o le pratiche di tutela diretta dell'ambiente (es. raccolta differenziata, wildlife tourism, alloggi non raggiunti dai servizi urbani).

In questo senso potrebbe delinarsi la differenza con l'ecoturista già introdotta in letteratura (Lindberg, 1991; Butler, 1999; Donohoe & Needham, 2006; Shamsub & Lebel, 2012). L'ecoturista non è ricollocato nel mercato poiché questo termine continua a definire quel turista fortemente coinvolto in termini motivazionali e di valori in azioni di difesa dell'integrità della natura in una processualità che collega direttamente i fini ai mezzi. Egli cioè si pone come una coerenza di valori e azioni dove per la difesa della natura si attuano dei comportamenti turistici naturalisticamente orientati come il birdwatching, l'escursionismo o l'alloggio in strutture non inserite in complessi turistici. (Maeran & Scolozzi, 2011; Alaeddinoglu et al., 2013). Per poter confermare questa divisione occorrerebbe ricercare il ruolo dell'IE nei confronti di quelli che si definiscono ecoturisti, per comprendere meglio se ciò implichi un'ulteriore sovrapposizione tra ecoturista e turista sostenibile, o se essi siano due settori vicini ma non in sovrapposizione. In altre parole, sarebbe necessario capire se l'IE generi il suolo comune tra turisti sostenibili ed ecoturisti o se le due tipologie di turisti si basino su diversi processi e quindi si riferiscano a due diversi segmenti del mercato.

2.1.6. Limiti dello studio

Questi risultati vanno soppesati con attenzione dal momento che ci sono alcuni punti critici da sottolineare.

In questo studio, l'analisi di cluster è stata eseguita usando una breve scala IE che implica solo i fattori di base ed è stata considerata come un punteggio totale. Questo significa che i risultati affermati sopra non possono discriminare se ci sia un fattore o un componente specifico che meglio predica le preferenze verso la Sistemazione turistica sostenibile. D'altro canto, la scelta di usare il punteggio IE totale può stabilizzare i risultati, minimizzare le differenze che potrebbero verificarsi usando altre scale dell'EI basate su diversi fattori e diverse teorie. Infine, la misurazione dell'orientamento all'ospitalità sostenibile è una scala ad hoc con un sufficiente alfa di Cronbach, ma per risultati più solidi sarebbe meglio ripetere la ricerca con un campione più grande e sottoporla a validazione psicometrica.

In conclusione, è possibile affermare che l'EI possa essere utile per definire le persone che preferiscono una sistemazione sostenibile e ciò potrebbe aprire un nuovo campo di ricerca nel più grande settore del turismo sostenibile.

Studio 2 - Un contributo iniziale alla validazione di una scala sulle preferenze delle sistemazioni turistiche sostenibili (Sus-APS) su un campione italiano diviso tra giovani e adulti

2.2.1. Obiettivi

Questo studio si prefigge di esplorare la possibilità di costruire una scala sulla Preferenza di Alloggi Sostenibili (Sus-APS) in un campione suddiviso tra giovani e adulti alla luce delle specificità che i giovani hanno mostrato di avere nei confronti delle problematiche ambientali. Si tratta di un'estensione della scala ad hoc sviluppata nello Studio 1 e di cui sono noti gli item (in Appendice). Questo strumento intende misurare la percezione dei turisti, separati tra giovani e adulti, e quanto sia importante per loro preferire una sistemazione (in un viaggio turistico) alla luce delle caratteristiche della sostenibilità. A tal fine si vogliono testare e perfezionare i 12 item proposti per la scala, tratti dalle indagini precedenti riportate in letteratura (Ces.Co.Com, 2012; Ferruzza et al., 2014; IPR Marketing, 2012; Fermani, Crespi & Stara, 2016).

2.2.2. Metodi e strumenti

Partecipanti

Il campione comprende un totale di 621 partecipanti (58,25% femmine e 41,75% maschi) di età compresa tra i 18 e i 74 anni, (età media 33.05 anni; SD =13.76). Il campione è stato diviso in due sottogruppi, uno di persone giovani (età compresa fra 18 e 33 anni) con un'età media di 25.40 (SD =3.96) e uno di persone adulte (età compresa fra 34 e 74 anni) con un'età media di 50.80 (SD =11.90), rispettivamente 434 persone giovani e 187 adulti. La divisione è giustificata dalla definizione di nativi digitali fornita da Prensky (2001) che identifica i nati dopo il 1984 come profondamente diversi dalle generazioni precedenti, in relazione al tipo di approccio nei confronti dell'informazione e dell'abilità di adoperare i supporti tecnologici. La divisione fra individui giovani ed adulti è avallata anche dalla letteratura che mette in luce gli approcci differenti che questi due gruppi hanno nei confronti dell'ambiente come gli studi del Pew Research Center sui Millennials e i loro atteggiamenti verso la sostenibilità (Kohut et al., 2011; Taylor,

Parker, Morin, Patten & Brown, 2014) e i report italiani precedenti di Buzzi, Cavalli e De Lillo (2002, 2007). Per tali ragioni si è scelto di far coincidere la categoria dei giovani con i nativi digitali e quella degli adulti con quella degli immigrati digitali. Tutti i partecipanti sono stati invitati volontariamente e sono stati edotti circa l'obiettivo dello studio nonché informati sulla possibilità di cancellarsi in qualunque momento dallo studio, durante o anche dopo l'elaborazione dei dati raccolti, garantendo il loro anonimato e in trattamento dei dati in forma aggregata. Circa il 98% del campione approcciato ha scelto di partecipare. I ricercatori hanno contattato il campione nelle aule universitarie e lo svolgimento non ha richiesto più di 10 minuti. La ricerca è stata condotta nel rispetto delle norme etiche A.I.P.

Item

Abbiamo creato gli item di questo studio sulla base degli item contenuti nello Studio 1 ovvero come adattamento di una ampia ricerca condotta nel 2012 dal Ces. Co. Com. (Centro di studi avanzati sui consumi e le comunicazioni), per valutare le motivazioni/aspettative riguardanti il target dei destinatari della sostenibilità (es. “il luogo è facilmente accessibile al trasporto pubblico”; “la struttura alberghiera promuove il diretto contatto con la natura”; “la struttura possiede delle certificazioni ambientali”). Abbiamo considerato gli argomenti che sono stati presentati anche in altre indagini e reports di due dei maggiori istituti italiani di ricerca, ISTAT (Istituto Nazionale Italiano di Statistica) e IPR Marketing (Istituto di Ricerca e Analisi di Mercato dal 2012 al 2014) (Ferruzza et al., 2014, IPR Marketing, 2012), così come già fatto nello Studio 1. Questi temi sono stati presentati utilizzando un questionario e misurati con una scala Likert a 5 punti da 1 “molto in disaccordo” a 5 “molto in accordo”. Questi stessi item sono stati impiegati anche in un'altra ricerca italiana di Fermani, Crespi e Stara (2016).

Analisi dei dati

Per valutare la validità fattoriale del test è stata condotta un'Analisi Fattoriale Esplorativa (AFE) separatamente per i due campioni (giovani e adulti). La letteratura indica di condurre un AFE al fine di chiarire il numero di fattori che

costituiscono la scala (Fabrigar et al, 1999). Abbiamo effettuato un'estrazione tipo Fattorizzazione dell'Asse Principale e selezionato i fattori attraverso lo Scree test (Cattell, 1966) e il criterio di autovalore Kaiser (Kaiser, 1960).

Per l'analisi dei dati è stato utilizzato il software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 22, running on Windows - SPSS, Chicago, IL, 2002)*.

Questo iniziale contributo di validazione è stato condotto nel tentativo di rispettare il criterio dell'economicità, abbiamo cioè tentato di considerare soluzioni fattoriali che siano molto agili da confrontare attraverso gruppi di giovani e adulti alla luce della letteratura già presa in esame .

2.2.3. Risultati

Giovani

Il metodo di estrazione della fattorizzazione dell'asse principale è stato impiegato per determinare il numero minimo di fattori.

Il numero di fattori è stato deciso sulla base delle analisi visive dello scree plot e autovalore >1 . Per il campione di soggetti di età compresa fra 18 e 33 anni, sono stati estratti due fattori (vedi Tabella 1), con una rotazione Varimax, poiché i due fattori non risultano correlati ($r = .08$; $p = ns$).

La soluzione fattoriale non include l'item 4, che ha mostrato una doppia saturazione su entrambi i fattori. Il primo fattore esprime il 24.74% della varianza e il secondo il 12.93%. Entrambi esprimono il 37.67% della varianza. Il contenuto dell'item 4 è correlato alla scelta delle strutture alberghiere a conduzione familiare. Conseguentemente, per verificare la consistenza interna del questionario è stata usata l'alpha di Chronbach (primo fattore $\alpha = .79$, secondo fattore $\alpha = .68$).

Basandosi sul contenuto, il primo fattore è stato etichettato "caratteristiche correlate alla sostenibilità", il secondo "condizioni meno massificate".

Table 1. Caricamenti fattoriali degli item nel campione giovani

Item	Caricamenti fattoriali	
	1	2

7. Programma turistico con una serie di azioni svolte per valorizzare le tipicità locali	.743	-.055
6. Programmare azioni per ridurre il consumo di energia e l'inquinamento	.688	.056
9. Momenti di contatto con la natura	.666	.032
8. Relazioni autentiche con la popolazione locale	.648	.133
2. Luoghi dove muoversi facilmente a piedi o in bicicletta	.488	-.049
5. Luoghi dove la natura è intatta e protetta	.466	.246
3. Strutture ricettive con certificazioni ambientali	.415	.266
1. Destinazione facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	.414	-.146
11. Dove ci sono pochi turisti	-.070	.672
12. Optare per il periodo di bassa stagione	-.114	.650
10. Doversi adattare a maggiori inconvenienti	.019	.569
4. Strutture ricettive a conduzione familiare		

Adulti

Anche in questo caso il numero latente di fattori è stato deciso basandosi su un'analisi visiva dello scree plot e autovalore >1 . Per il campione con età compresa fra 34 e 74 anni, sono stati estratti due fattori (vedi Tabella 2), con rotazione di Oblimin poiché i fattori sono correlati ($r = .35$; $p < .001$).

Questa soluzione non include l'item 10 che ha una saturazione con valore t più basso di .30. Il primo fattore esprime 23.5% di varianza, il secondo 19.07%. Entrambi esprimono il 42.57% della varianza totale. Il contenuto dell'item 10 è legato agli adattamenti dei turisti a maggiori inconvenienti. In seguito, per verificare la consistenza interna del questionario, è stato misurato l'alpha di Chronbach (primo fattore $\alpha = .78$, secondo fattore $\alpha = .77$).

Sulla base dei loro contenuti, il primo fattore è stato etichettato come "caratteristiche collegate alla sostenibilità", il secondo fattore è stato nominato come "caratteristiche sostenibili secondarie".

Come mostrato nella tabella 2, l'item 5 ha una doppia saturazione. Questo item ha tuttavia uno specifico valore teorico. Secondo Juvan e Doniclar (2016), come si è visto nell'analisi della letteratura, il valore della protezione della natura è un fattore determinante nella definizione della percentuale di persone che sono motivate alla scelta della sostenibilità e adottano comportamenti sostenibili nei confronti dell'ambiente. Per questa ragione questo item non può essere escluso dalla scala. Bisogna evidenziare allo stesso tempo che lo stesso item 5 presenta una saturazione fattoriale più che doppia sul fattore 1 rispetto al fattore 2, confermando che questo ha un peso specifico nella determinazione del fattore 1,

mentre sul secondo ne rappresenterebbe in ogni caso un contributo ai limiti della trascurabilità.

Table 2. Caricamenti fattoriali degli item nel campione adulti

Item	Caricamenti fattoriali	
	1	2
3. Strutture ricettive con certificazione ambientale	.803	-.049
5. Luoghi in cui la natura è intatta e protetta	.680	.317
2. Luoghi dove muoversi facilmente a piedi o in bicicletta	.672	-.191
4. Strutture ricettive a conduzione familiare	.593	.029
1. Destinazione facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	.544	.174
12. Optare per il periodo di bassa stagione	.358	.119
11. Dove ci sono pochi turisti	.339	.167
7. Programma turistico con una serie di azioni svolte per valorizzare le tipicità locali	-.172	.804
9. Momenti di contatto con la natura	.177	.665
6. Programmare azioni per ridurre il consumo di energia e l'inquinamento	.087	.617
8. Relazione autentica con la popolazione locale	.033	.614
10. Dover adattarsi a maggiori inconvenienti		

2.2.4. Discussione e conclusioni

L'obiettivo di questo studio è stato quello di esplorare e possibilmente contribuire alla costruzione di una scala per misurare le preferenze dei turisti verso strutture sostenibili su un campione italiano. In particolare l'obiettivo vuole accertare se gli item della scala Sus-APS possano costituire un valido e utile strumento per misurare le preferenze sostenibili oggetto di indagine, su un campione differenziato di persone giovani e adulte italiane.

Nella letteratura attuale è difficile trovare uno strumento di misurazione per valutare la preferenza dei turisti per un alloggio sostenibile. Un volume di particolare importanza per coloro che fanno ricerca nel settore del turismo è il "Manuale di scale nel turismo e nella ricerca di ospitalità" (Gursoy, Uysal, Sirakaya-Turk, Ekinci & Baloglu, 2015). Questo contiene oltre 200 scale che vengono utilizzate in qualche forma e contenuto dai ricercatori nell'ospitalità e nel turismo, tuttavia non abbiamo trovato una scala specifica per il costrutto che si intende investigare.

Una delle definizioni più conosciute di turismo sostenibile è quella fornita da UNEP e UNWTO nel 2005. Definiscono infatti il turismo sostenibile come un turismo che fa un uso ottimale delle risorse dell'ecosistema che costituisce un elemento chiave nello sviluppo del turismo, il suo mantenimento, assistenza nel processo, che permette la conservazione dei processi ecologici essenziali, del patrimonio culturale, dell'autenticità socio-culturale e biodiversità, che offre benefici socio-economici a tutti i committenti equamente distribuiti, che include impieghi stabili e opportunità di ricavi, utili e servizi pubblici per ospitare le comunità, contribuendo alla diminuzione della povertà. D'altra parte, secondo i recenti studi (Shamsub & Lebel, 2012), è possibile definire turisti sostenibili coloro che adottano un codice di condotta e sono consapevoli che le loro attività hanno un impatto sull'ecosistema e si comportano di conseguenza; inoltre i turisti sostenibili sono coloro che vorrebbero dare un contributo economico alla comunità ospitante

La scala Sus-APS è stata costruita in accordo con le indagini disponibili in letteratura (Kohut et al., 2011; Taylor, Parker, Morin, Patten & Brown, 2014; Buzzi, Cavalli & De Lillo, 2007; Ces. Co. Com, 2012; Juvan & Dolnicar, 2016; Fermani et al. 2016) sulla materia e con le precedenti ricerche condotte in Italia.

I risultati hanno mostrato una struttura bifattoriale con differenze sostanziali tra i due gruppi esaminati, ovvero tra i giovani e gli adulti. I fattori nelle persone giovani sono apparsi, nel contenuto, estremamente coerenti con la letteratura e le ricerche già condotte nel settore. I due fattori trovati sono stati chiamati "Caratteristiche collegate alla sostenibilità" e "Condizioni di minore massificazione".

Nel primo fattore per il campione di persone giovani sono state incluse le caratteristiche della destinazione sostenibile: la valorizzazione del territorio e le sue caratteristiche, momenti di contatto con la natura e spostamenti in bicicletta o a piedi.

Al contrario, il secondo fattore ha incluso le condizioni riguardanti il possibile "sacrificio" che può indurre la decisione di una vacanza sostenibile, come la scelta di un periodo di bassa stagione, partire quando ci sono pochi turisti e l'adattamento agli imprevisti. La saturazione insufficiente dell'item 4, che

considera le strutture alberghiere a conduzione familiare è estremamente interessante.

La scelta di una sistemazione che non sia inserita in un circuito alberghiero o che sia gestito in maniera autonoma da un nucleo familiare non è da considerarsi quindi caratteristico della sostenibilità; potrebbe essere riconducibile ad altri elementi come la specifica possibilità di spesa del turista o il desiderio di soggiornare instaurando dei legami con gli albergatori più informali o meno riconducibili a uno standard. In ogni caso, questa bassa saturazione fattoriale indica che l'item è trascurabile a fronte dei due fattori estratti. I due fattori, infine, non risultano correlati tra loro.

Questi dati potrebbero indicare che, per le persone giovani, la sostenibilità è implicita nelle caratteristiche della destinazione e nelle politiche delle strutture scelte ma non riguarda una condizione che richiede adattamenti da parte dei turisti. Questo secondo aspetto può rappresentare una scelta del turista ma non una caratteristica del luogo che si è deciso di visitare o della struttura insita nella natura del tipo di preferenza turistica espressa.

D'altro canto, negli adulti, gli item saturano su fattori differenti rispetto al campione di persone giovani e spinge verso diverse conclusioni. L'elemento escluso in questo caso è l'item 10 che parla esplicitamente di adattamento agli imprevisti.

Il problema della doppia saturazione l'item 5 ha anche un valore teorico, al di là del peso differente che questo ha sui due fattori estratti. Nella letteratura è stato provato che l'atteggiamento positivo verso la protezione della natura è un elemento determinante nella definizione del numero di persone che adottano comportamenti sostenibili nei confronti dell'ecosistema, per questo motivo non è stato discussa la possibilità di escluderlo dalla scala (Juvan & Doniclar, 2016).

Il primo fattore negli adulti mette in risalto le certificazioni ambientali, il basso impatto ambientale e include la possibilità di scegliere un periodo di bassa stagione, quando ci sono meno turisti. Il primo fattore include l'item 4 riguardante le strutture a conduzione familiare che non sono incluse nel campione giovane, anche in questo caso questo è stato chiamato "Caratteristiche collegate alla sostenibilità".

Il secondo fattore, chiamato “Caratteristiche sostenibili secondarie”, include elementi che coinvolgono un’interazione attiva con il luogo, inteso come comunità locale ed ecosistema. Questi ultimi elementi sono considerati tipici delle caratteristiche della sostenibilità proprie dei giovani. Negli adulti, quindi, sembra che le strutture alberghiere sostenibili costituiscano uno stato di ristoro vero e proprio con caratteristiche più passive rispetto a quanto analizzato sul campione giovane il quale sembra che sia più proattivo ma meno disposto a rinunciare ai comfort e all’esperienza di gruppo.

Tali risultati sembrano suggerire una distinzione tra i campioni di giovani e adulti in merito alle sistemazioni turistiche con caratteristiche sostenibili. Bisogna ricordare infine che la distinzione tra giovani e adulti è stata fatta sulla base delle categorie di nativi digitali e immigrati digitali, spingendo a credere che le due categorie abbiano un diverso approccio alla sostenibilità come già proposto in letteratura (Kohut et al., 2011; Taylor, Parker, Morin, Patten & Brown, 2014), sulla base di un differente approccio all’elaborazione dell’informazione (Prensky, 2001; Riva, 2018). In ogni caso è necessario proseguire la validazione della Sus-APS con analisi confermativa su campioni più ampi.

2.2.5. Limiti dello studio

Il presente studio nasce con lo scopo ben preciso di esplorare la struttura fattoriale di un set di domande già dato sulla Sistemazione turistica sostenibile alla luce di una differenza tra giovani e adulti che si considera acquisita, sulla base della letteratura esaminata sulla sostenibilità e sulla natività digitale.

Questo punto di partenza impone dei limiti al lavoro svolto, infatti sarebbe opportuno condurre delle analisi confermativa sulla struttura fattoriale emersa che valutino l’adattamento del modello ai dati e l’adeguatezza dell’uso di due campioni separati invece di un campione unico. D’altra parte la letteratura su giovani e sostenibilità prende in considerazione i Millennials, ovvero la generazione più facilmente associabile ai nativi digitali. Questa associazione però potrebbe essere fuorviante perché le differenze fattoriali potrebbero non essere imputabili alla natività digitale che Prensky (2001) definisce su una base generazionale, ma su una diversa esposizione e assimilazione delle informazioni

riguardanti la sostenibilità, quindi mettendo da parte le questioni relative alle caratteristiche cognitive legate all'uso dei dispositivi digitali. Per superare questo problema occorrerebbe replicare lo studio includendo una misura della natività digitale sui cui punteggi differenziare due gruppi dai valori alti e bassi e quindi condurre le analisi fattoriali, in modo da fondare la natività digitale sulle caratteristiche psicologiche che la compongono, invece che sulla sola caratteristica anagrafica, e successivamente valutare la possibile differenza nelle soluzioni fattoriali che dovessero emergere.

Studio 3 - Natività digitale e intelligenza emotiva: segnali dal futuro

2.3.1 Obiettivi e ipotesi

Questo studio vuole cercare di rilevare se il possesso delle caratteristiche proprie della Natività Digitale coincida con i soggetti nati dopo il 1984; inoltre, vuole mettere in relazione l'Intelligenza Emotiva e la Natività Digitale al fine di ricercare una correlazione negativa che possa confermare le ipotesi teoriche sull'analfabetismo emotivo (Saarni 2000; Galimberti 2002; Riva 2018).

Per raggiungere questi obiettivi sono state formulate due ipotesi:

H1: I punteggi sulla scala della Natività Digitale sono più alti nei nati dopo il 1984 rispetto ai nati prima di quella data.

H2: All'aumentare dei valori della Natività Digitale diminuiscono i punteggi dell'Intelligenza Emotiva.

2.3.2. Metodo

Partecipanti

Il campione comprende un totale di 107 partecipanti (78.11% femmine e 36.38% maschi), di età compresa tra i 18 e i 65 anni ($M=30.27$; $DS=9.74$). Il campione è stato diviso in due sottogruppi, uno di persone giovani (età compresa fra 18 e 33 anni, $M=25.88$; $DS=2.76$) e uno di persone adulte (età compresa fra 34 e 65 anni, $M=44.70$; $DS=10.58$). La divisione è giustificata attraverso la definizione di nativi digitali fornita da Prensky (2001), in relazione al tipo di approccio nei confronti dell'informazione e dell'abilità di adoperare i supporti tecnologici.

Procedure

Lo studio è stato condotto attraverso l'analisi dei dati forniti con le risposte a un questionario, pertanto si tratta di uno studio correlazionale e non sperimentale.

I partecipanti hanno completato un questionario in maniera autosomministrata e sono state fornite loro dai ricercatori tutte le informazioni relative all'anonimato, all'elaborazione e alla disseminazione dei risultati, in modo conforme alle norme

etiche fornite dall'Associazione italiana di psicologia. Ogni partecipante, in media, non ha impiegato più di dieci minuti per completare il questionario.

L'analisi dei dati è stata effettuata con il software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 22, running on Windows - SPSS, Chicago, IL, 2002).

Per la valutazione della differenza tra adulti e giovani è stato applicato il t-test di Student mentre per l'identificazione delle variabili significative nella relazione tra natività digitale e intelligenza emotiva analisi di correlazione e regressione.

Misure

Natività digitale: la Digital native assessment scale (DNAS) di Teo (2013).

Si configura come un'applicazione su scala di tipo Likert a 5 passi, da 1 "fortemente in disaccordo" a 5 "fortemente in accordo", della proposta concettuale di Prensky (2001) e consta di 30 item divisa in 4 fattori: Crescere con la tecnologia ($\alpha = .744$); Comfort con il multitasking ($\alpha = .860$); Dipendere dalla grafica per comunicare ($\alpha = .859$); Crescere (svilupparsi) nella gratificazione istantanea ($\alpha = .830$). Si tratta di una scala tradotta dalla lingua inglese e ancora non validata in Italia. Il primo fattore identifica la pervasività dell'esperienza digitale (es. "Uso il computer per diverse attività nella mia vita quotidiana"), il secondo fattore misura il grado di confidenza con le attività svolte simultaneamente sui dispositivi digitali (es. "Uso più di un'applicazione contemporaneamente mentre sono al pc"), il terzo fattore misura l'abitudine della comunicazione grafica come linguaggio privilegiato (es. "Uso molti disegni e icone quando mando un messaggio"), il quarto fattore misura quanto sia impellente la gratificazione istantanea (es. "Vorrei essere ricompensato per qualunque cosa faccia").

Intelligenza emotiva: Emotional Quotient Inventory (EQ-i) di Bar-On (1997).

Si tratta di una misura considerata di tratto, composta da 132 item su scala likert a 5 passi, da fortemente in disaccordo a fortemente in accordo, e si compone di 5 fattori: EQ intrapersonale (es. "è abbastanza facile per me esprimere i miei sentimenti", $\alpha = .886$); EQ interpersonale (es. "Sono sensibile verso i sentimenti degli altri", $\alpha = .808$); EQ adattabilità (es. "è facile per me adattarmi a nuove

situazioni”, $\alpha = .780$); EQ gestione dello stress (es. “So come affrontare i problemi inaspettati”, $\alpha = .680$); EQ umore generale.

Lo strumento è stato utilizzato nella sua versione italiana validata, alla quale si rimanda per i dettagli circa la sua attendibilità e validità di contenuto (Franco & Tappatà, 2009).

2.3.3. Risultati

Per valutare se esista una differenza generazionale che si basi sulle caratteristiche della natività digitale (H1) è stato condotto un t-test per campioni indipendenti sui fattori del DNAS che costituisce un’operazionalizzazione della teoria di Prensky (2001). Come valore *cut-off* è stato identificato l’anno di nascita 1984. I risultati sono riportati in tabella 1.

Tabella 1: t-test differenza tra immigrati digitali vs nativi digitali sui fattori DNAS

t-test			
Variabile	t	Sig (2 - code)	Differenza media
Crescere con la tecnologia	-2.198	.036	-2.88242
Comfort con il multitasking	-2.384	.024	-4.35429
Poggiare sulla grafica per comunicare	-1.139	.263	-1.19168
Prosperare nella gratificazione istantanea	-1.039	.308	-1.10130

Dalla tabella emerge come la differenza tra immigrati digitali e nativi digitali, considerati anagraficamente, sia visibile solo nelle variabili di Comfort con il multitasking e Crescere con la tecnologia, dove gli immigrati digitali hanno punteggi medi significativamente più bassi rispetto ai nativi digitali. Sulle altre variabili non ci sono differenze significative.

Per quanto riguarda la relazione tra natività digitale e intelligenza emotiva (H2) sono state condotte una serie di correlazioni su tutto il campione.

La prima delle correlazioni ha voluto verificare se sussiste una relazione statisticamente significativa tra il punteggio totale di intelligenza emotiva (TotEQi), i fattori del EQ-i e i quattro fattori della scala DNAS (Crescere con la tecnologia, Comfort con il multistasking, Prosperare nella gratificazione

istantanea, Poggiare sulla grafica per comunicare). I risultati sono riportati in Tabella 2.

Tabella 2: correlazione tra TOTEQi e fattori DNAS

Correlazioni				
	Crescere con la tecnologia	Comfort con il multitasking	Poggiare sulla grafica per comunicare	Prosperare nella gratificazione istantanea
TOTEQi	.101	.063	-.305**	.040
EQ Intraindividuale	.101	.105	-.305**	.018
EQ Interindividuale	.105	.118	-.102	.110
EQ Gestione dello stress	-.006	-.072	-.338**	-.050
EQ Adattabilità	.032	-.050	-.363***	.015
EQ Umore generale	.212*	.145	-.165	-.050

Note: *p<0.05; ** p<0.01; ***p<.001

Dalla Tabella 2 si evince che solo il fattore Poggiare sulla grafica per comunicare ha una correlazione significativa con il punteggio totale EI, in questo caso si tratta di una correlazione negativa ($r = -.305$; $p < .01$); l'associazione è negativa anche con i fattori di cui si compone il punteggio TOTEQi ovvero Stress ($r = -.338$; $p < .01$) e Adattabilità ($r = -.363$; $p < .01$), mentre la correlazione è positiva tra Crescere con la tecnologia e Umore Generale ($r = .212$; $p < .05$).

Per confermare questa correlazione e verificare se possa avere un valore predittivo è stata condotta una regressione Stepwise dei fattori DNAS sulla variabile di intelligenza emotiva totale. I risultati sono presenti in Tabella 3a e confermano che solo la variabile Poggiare sulla grafica per comunicare ha un valore predittivo tra le variabili considerate. Nella Tabella 3b sono presenti le variabili escluse.

Tabella 3a : riepilogo modello regressione con metodo Stepwise tra fattori DNAS e TOTEQi

Coefficients						
Modello		Coefficients non standardizzati		Coefficients standardizzati	t	Sign.
		T	Errore std	Beta		
1	(Costante)	551.349	19.897		27.710	.000
	Poggiare sulla grafica per comunicare	-4.743	1.525	-.315	-3.110	.003

Tabella 3b: riepilogo variabili escluse dal modello di regressione

Variabili escluse						
Modello		Beta in	t	Sign.	Correlazioni e parziale	Statistiche di collinearità
						Tolleranza
1	Crescere con la tecnologia	.160	1.497	.138	.158	.888
	Comfort con il multitasking	.106	1.042	.300	.111	.989
	Prosperare nella gratificazione istantanea	.064	.628	.532	.067	.987

La variabile Poggiare sulla grafica per comunicare a sua volta ha delle relazioni positive con un'altra variabile della DNAS ovvero con Crescere con la tecnologia ($r = .339$; $p = .001$), come è possibile verificare nella Tabella 4.

Tabella 4 : correlazioni tra i fattori della DNAS

Correlazioni			
	Crescere con la tecnologia	Comfort con il multitasking	Prosperare nella gratificazione istantanea
Poggiare sulla grafica per comunicare	.339***	.128	.128

Note: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < .001$

Quest'ultime correlazioni positive in Tabella 4 fanno presumere che la variabile Crescere con la tecnologia abbia un ruolo nell'associazione tra Poggiare sulla grafica per comunicare e il TOTEQi.

Per verificare questa possibile relazione è stata condotta una analisi della correlazione parziale, dove la correlazione tra Poggiare sulla grafica per comunicare è stata controllata per la variabile Crescere con la tecnologia, epurandone quindi il contributo.

I risultati sono presentati nella Tabella 5 dove si può notare come, rispetto alla Tabella 2, la correlazione negativa già evidenziata, aumenti di intensità nei confronti del TOTEQi ($r=-.361$; $p<.001$).

Tabella 5: correlazione parziale Poggiare sulla grafica per comunicare, TOTEQi e i fattori EQ-i controllando per Crescere con la tecnologia.

Correlazione parziale							
Variabili di controllo		TOTEqi	EQ Intra	EQ Umore	EQ Inter	EQ Stress	EQ Adatt
Crescere con la tecnologia	Poggiare sulla grafica per comunicare	-.361***	-.367***	-.254*	-.128	-.369***	-.399**

Note: * $p<0.05$; ** $p<0.01$; *** $p<.001$

Da questo risultato si può ipotizzare che la variabile sottoposta a controllo abbia un reale effetto nella relazione tra le variabili oggetto di indagine, ovvero Poggiare sulla grafica per comunicare e TOTEqi. Infatti non solo la relazione tra queste due variabili risulta polarizzata nella stessa direzione negativa, ma anche le correlazioni con gli altri fattori del Eqi evidenziano un aumento di intensità nella direzione negativa.

Una considerazione a parte va fatta per la relazione tra Poggiare sulla grafica per comunicare e EQ Umore generale. In questo caso infatti il controllo della variabile Crescere con la tecnologia ha portato alla significatività la relazione negativa ($r=-.254$; $p<.05$) rispetto ai dati riportati in Tabella 2, dove la stessa non è risultata significativa ($r=-.165$; $p=n.s.$).

2.3.4. Discussione e conclusioni

La posizione di Prensky (2001) sui nativi digitali, sebbene più volte criticata, è stata tradotta in termini operativi da Teo (2013) nella scala della Digital Native Assesment Scale. Attraverso questa scala si è voluto indagare la veridicità delle affermazioni di Prensky riguardo alla differenza sostanziale tra nativi digitali e immigrati digitali.

I risultati sul campione diviso per età hanno evidenziato che, sebbene la DNAS sia costruita sulla definizione di Prensky, la distinzione anagrafica tra nativi digitali e immigrati digitali sembra reggere solo in merito alle due variabili Crescere con la tecnologia e Comfort con il multitasking, dove i giovani nati dopo il 1984 presentano dei punteggi medi più alti rispetto ai nati prima di quella data.

Lo studio di Kirk, Chiagouris, Lala e Thomas, (2015) facendo riferimento alla letteratura disponibile, ha già evidenziato che i nativi digitali hanno una maggiore fiducia nella tecnologia e sembrano provare un certo agio nel suo utilizzo. Dai risultati del nostro studio è possibile confermare, la tendenza rilevata da Kirk e collaboratori dei nativi digitali a vivere il multitasking in maniera confortevole e naturale. Questo elemento di confidenza con la tecnologia digitale e le sue funzioni multitasking, nel nostro studio, rappresenta inoltre un carattere distintivo dei nati dopo il 1984, ponendosi dunque come un elemento che separa e fa da spartiacque tra nativi digitali e immigrati digitali.

Il secondo elemento caratteristico dei nativi digitali che emerge dai risultati del presente studio è la differenza di punteggi sul fattore Essere cresciuti con la tecnologia rispetto agli immigrati digitali. In questo caso, il dato anagrafico è insito nella costruzione del contenuto della variabile, rendendo evidente l'intenzione di discriminare tra i due gruppi sulla base della data di nascita. In ogni caso questo elemento si pone come la seconda caratteristica fondamentale che permette di distinguere i nativi digitali dagli immigrati digitali. Tali risultati confermano la prima ipotesi di questa ricerca secondo la quale esiste una distinzione di fatto tra nativi digitali e immigrati digitali, nell'ottica di Prensky, in questo caso misurato con un test appositamente costruito.

I dati ottenuti da questa ricerca tuttavia sembrano confermare solo in parte la teoria di Prensky che attribuisce delle differenze qualitative nette tra i nati prima e

dopo il 1984, avendo supposto l'esistenza di differenze cognitive e di relazione sulla base della necessità di gratificazione istantanea. In altre parole il risultato emerso da questo studio non può confermare in toto la teoria proposta da Prensky nel 2001 poiché le altre caratteristiche considerate distintive quali Prosperare nella gratificazione istantanea e Poggiare sulla grafica per comunicare non sono in grado di discriminare tra nativi digitali e immigrati digitali, per lo meno sulla base del test DNAS.

Seguendo invece l'intuizione di Galimberti (2002) sul versante filosofico prima e Riva (2014, 2018) su quello psicologico poi, secondo i quali il crescere della tecnica avrebbe ottimisticamente portato a un impoverimento della ricchezza emotiva umana, si è voluto testare la relazione tra natività digitale e intelligenza emotiva affiancando al test DNAS e le sue variabili, il questionario EQ-i di Bar On (1997).

Le analisi di correlazione condotte portano a considerare che la variabile DNAS che più impatta o ha relazione con l'intelligenza emotiva è Poggiare sulla grafica per comunicare. Si tratta in questo caso di una correlazione negativa. La scomposizione nei fattori costituenti della scala DNAS e dei fattori EQi mostra inoltre come queste relazioni siano tutte negative ad eccezione della correlazione tra Crescere con la tecnologia e EQ Umore, dove il segno è positivo anche se l'intensità della relazione è bassa ($r=.212$).

Anche in questo caso la chiave interpretativa sopra esposta sembra adeguata, infatti, in accordo con quanto esposto da Galimberti (2002), anche i risultati di questo studio sembrano confermare come le possibilità aperte dalla tecnica non possano che ingenerare un certo ottimismo, poiché la tecnologia rende possibile ciò che prima non lo era.

Controllando il contributo della variabile Crescere con la tecnologia nella relazione tra Poggiare sulla grafica per comunicare e i fattori EQi si può notare come su tutte le variabili ci sia una correlazione significativa negativa, ad eccezione della correlazione con EQ Interpersonale, polarizzando le correlazioni negative iniziali. Questo risultato fa dunque presumere che il crescere con la tecnologia possa attenuare gli effetti che l'uso della tecnologia stessa, nel suo linguaggio grafico, può avere sull'intelligenza emotiva. Tale effetto è visibile

soprattutto se si considera una componente comune a diverse teorie dell'intelligenza emotiva ovvero l'Intelligenza intrapersonale. Questa componente tipica dell'EI mostra una maggiore negatività quando si rende costante il contributo della variabile Crescere con la tecnologia.

Sebbene si tratti di semplici indagini correlazionali, le evidenze tratte spingono verso ulteriori analisi della relazione tra intelligenza emotiva e natività digitale. Da un punto di vista teorico il pericolo di un impoverimento emotivo nei nativi digitali è stato richiamato di recente da Riva (2018) per il quale oltre a una sorta di analfabetismo emotivo bisogna associare una incapacità di sfruttare i legami di attaccamento in maniera funzionale alla crescita e al superamento delle avversità.

All'interno della compagine dei risultati bisogna sottolineare che la relazione tra l'uso di un linguaggio basato sulla grafica per comunicare e l'intelligenza emotiva ha delle specificazioni che aprono a ulteriori indagini. Infatti i risultati emersi mostrano che il linguaggio basato sulla grafica ha correlazioni negative anche con le altre componenti incluse nell'EQ-i quali la gestione dello stress, l'adattabilità e, quando si controlla l'effetto della variabile crescere con la tecnologia, anche con l'umore generale. La relazione con l'umore conferma direttamente l'azione della prospettiva ottimistica insita nel progresso tecnologico sugli individui, il cui effetto però svanisce mostrando il suo lato problematico quando si sottopone a controllo statistico la variabile Crescere con la tecnologia. In questo secondo caso la relazione tra l'uso della comunicazione grafica e l'umore generale cambia direzione e diviene negativa.

Questi risultati confermano la seconda ipotesi alla base di questo studio, secondo la quale la relazione tra intelligenza emotiva e natività digitale ha una direzionalità negativa. Infatti epurando il valore della variabile Crescere con la tecnologia sui fattori di intelligenza emotiva, al netto di una sola correlazione non significativa, tutte le correlazioni mostrano un segno concorde negativo, sottolineando e definendo dunque la direzione della correlazione tra le variabili prese in esame.

Bisogna infine ricordare che per rilevare qualunque differenza nei punteggi è una grande risorsa poter accedere a un campione di quelli che Prensky chiama immigrati digitali, poiché solo attraverso loro è possibile vedere gli effetti della

Natività Digitale su soggetti non cresciuti con la tecnologia nella quale invece i nativi digitali sono immersi.

2.3.5. Limiti dello studio

I partecipanti a questa rilevazione sono pochi e si rendono necessari approfondimenti e modifiche nella scelta del test di intelligenza emotiva poiché il questionario EQi è complesso e include molti aspetti legati alla personalità. Sarebbe quindi utile replicare lo studio utilizzando un test di EI più ristretto alle emozioni e alla loro percezione in una prospettiva *Trait EI*. Bisogna tenere in conto che forme diverse di misurazioni possono portare a risultati differenti. Sono quindi necessarie delle repliche per valutare la stabilità e la replicabilità dei risultati qui ottenuti. Inoltre potrebbe essere utile portare avanti un'analisi appropriata di moderazione per comprendere il ruolo della variabile Crescere con la tecnologia nella relazione tra Natività digitale e EI.

Studio 4 - Intelligenza Emotiva, Sistemazione turistica sostenibile, Natività digitale connessi

Obiettivi e ipotesi

Questo studio vuole mettere insieme i risultati degli studi precedenti considerando tutte e tre le variabili prese in esame ovvero l'Intelligenza Emotiva, la Sistemazione turistica sostenibile e la Natività digitale. In particolare si prefigge di approfondire i dati ottenuti in funzione della segmentazione del mercato. Per fare questo è stata formulata la seguente ipotesi:

H1: I punteggi di Intelligenza Emotiva, Sistemazione turistica sostenibile e Natività digitale creano dei cluster di dati più definiti e omogenei al loro interno rispetto al campione intero considerato come cluster unico.

Metodo

Partecipanti

Il campione comprende un totale di 107 partecipanti (78,11% femmine e 36,38% maschi), di età compresa tra i 18 e i 65 anni ($M= 30.27$; $DS=9.74$). con livello di istruzione medio alto (diploma di scuola superiore = 56%; laurea universitaria= 34%). L'occupazione del campione è: 42% studenti, 39% occupati, 18% non occupati, 1% non ha risposto.

Procedura

Lo studio è basato su un disegno correlazionale condotto con un campione di convenienza. I partecipanti sono stati informati relativamente alle finalità dello studio ed è stato chiesto loro di partecipare garantendo l'anonimato e in trattamento dei dati in forma aggregata. Circa il 98% del campione approcciato ha scelto di partecipare. I ricercatori hanno contattato il campione nelle aule universitarie e hanno chiesto ai partecipanti di completare il questionario in maniera anonima e autosomministrata. La procedura ha richiesto circa 15 minuti. La ricerca è stata condotta nel rispetto delle norme etiche dell'AIP (Associazione Italiana di Psicologia).

La verifica dell'ipotesi è stata condotta attraverso un'analisi dei cluster, considerata uno degli strumenti più efficaci per la segmentazione del mercato (Zani & Cerioli, 2007), in particolare l'analisi a due step che viene considerata affidabile per l'esame di variabili continue (Chiu et al., 2001; Bacher, Wenzig & Vogler, 2004). Per l'analisi dei dati è stato utilizzato il software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 22, running on Windows - SPSS, Chicago, IL, 2002)*.

Misure

Natività digitale: Digital Native Assessment Scale (DNAS) di Teo (2013). Si configura come un'applicazione su scala di tipo Likert a 5 passi, da 1 "fortemente in disaccordo" a 5 "fortemente in accordo", della proposta concettuale di Prensky (2001) e consta di 30 item divisa in 4 fattori: Crescere con la tecnologia ($\alpha = .744$); Comfort con il multitasking ($\alpha = .860$); Dipendere dalla grafica per comunicare ($\alpha = .859$); Crescere (svilupparsi) nella gratificazione istantanea ($\alpha = .830$). Si tratta di una scala tradotta dalla lingua inglese e ancora non validata in Italia. Il primo fattore identifica la pervasività dell'esperienza digitale (es. "Uso il computer per diverse attività nella mia vita quotidiana"), il secondo fattore misura il grado di confidenza con le attività svolte simultaneamente sui dispositivi digitali (es. "Uso più di un'applicazione contemporaneamente mentre sono al pc"), il terzo fattore misura l'abitudine della comunicazione grafica come linguaggio privilegiato (es. "Uso molti disegni e icone quando mando un messaggio"), il quarto fattore misura quanto sia impellente la gratificazione istantanea (es. "Vorrei essere ricompensato per qualunque cosa faccio").

Intelligenza emotiva: Emotional Quotient Inventory (EQ-i) di Bar-On (1997). Si tratta di una misura considerata di tratto composta da 132 item su scala likert a 5 passi, da fortemente in disaccordo a fortemente in accordo, e si compone di 5 fattori: EQ intrapersonale; EQ interpersonale; EQ adattabilità; EQ gestione dello stress; EQ umore generale. Lo strumento è stato utilizzato nella sua versione italiana validata, alla quale si rimanda per i dettagli circa la sua attendibilità e validità di contenuto (Franco & Tappatà, 2009).

Sistemazione turistica sostenibile: scala ad-hoc (la stessa dello studio 1, si veda in Appendice) come adattamento di un'indagine più estesa condotta nel 2012 dal Ces. Co. Com. (tr. Advanced Studies Center sul consumo e la comunicazione) e utilizzata nel 2016 in uno studio dell'Università di Macerata (Fermani, Crepi & Stara, 2016). Si tratta di una breve scala per valutare le preferenze circa le caratteristiche sostenibili della destinazione target (es. "Il posto è facilmente accessibile tramite trasporto pubblico"; "La sistemazione promuove il contatto diretto con la natura"). Gli item scelti ruotano attorno a tre argomenti comuni presenti negli studi degli istituti di ricerca quali: Contatto e rispetto dell'ambiente, Mobilità sostenibile, Scelta di vacanza meno massificata. Le opzioni di risposta erano espresse su una scala di tipo Likert a 5 punti: "forte disaccordo" (1) a "forte accordo" (5). L'affidabilità della scala misurata con l'alpha di Cronbach e lambda-2 di Guttman sono da considerarsi sufficiente ai fini di ricerca ($\alpha = .689$; $\lambda-2 = .710$) (Callender & Osburn, 1979; Tang & Cui, 2012). La scala è stata chiamata Sistemazione turistica sostenibile.

Risultati

Per sottoporre a verifica l'ipotesi di ricerca H1 (I punteggi di Intelligenza Emotiva, Sistemazione turistica sostenibile e Natività digitale creano dei cluster di dati più definiti e omogenei al loro interno rispetto al campione intero considerato come cluster unico) è stata condotta un'analisi dei cluster di tipo two-step, seguendo la metodologia dello studio 1. Infatti le variabili inserite sono state il TOTEqi, la scala Sist Tur Sost e le variabili della scala DNAS che sono risultate significative nello studio 3 ovvero Crescere con la tecnologia e Poggiarsi sulla grafica per comunicare.

Nella Tabella 1 si può notare che l'analisi delle distanze effettuate con il BIC suggerisce una soluzione di autocluster a due raggruppamenti. Di fatto, il numero due ha un Rapporto di Cambiamenti BIC ragionevolmente grande (1.000) ed il più grande Rapporto di Misure della Distanza (1.406) in rapporto alle modifiche del BIC, rispetto alle altre soluzioni.

Tabella 1. Misurazioni BIC per il diverso numero di cluster

Clustering automatico

Numero di cluster	Criterio bayesano di Schwarz (o BIC)	Modifica BIC	Rapporto di modifiche BIC	Rapporto di misure della distanza
1	294.964			
2	287.568	-7.397	1.000	1.406
3	292.797	5.230	-.707	1.194
4	303.091	10.293	-1.392	1.685
5	323.979	20.888	-2.824	1.128

- a. I cambiamenti vengono da numero precedente di cluster nella tabella
- b. I rapporti del cambiamento sono rispetto al cambiamento ai due cluster
- c. I rapporti delle misure di distanza si basano sul numero attuale di cluster contro il numero precedente di cluster.

Nella Tabella 2 è possibile osservare la relazione dei cluster e la relazione reciproca dei punteggi.

Come si può notare la relazione tra EI e la Sistemazione turistica sostenibile sembra ricalcare i risultati ottenuti nello studio 1. Infatti a punteggi più alti di TOTEqi (M= 515.73) corrispondono punteggi più alti di Sistemazione turistica sostenibile (M= 30.96) e viceversa, a punteggi più bassi di TOTEqi (M= 455.00) si associano nello stesso cluster punteggi medi più bassi di Sistemazione turistica sostenibile (M= 28.68). In questo caso i due punteggi (EI e Sist tur sost) sono associati alle altre due variabili della DNAS in maniera inversa, ovvero a punteggi bassi di Crescere con la tecnologia (M=17.67) e Poggiarsi sulla grafica per comunicare (M= 9.07) corrispondono, all'interno dello stesso cluster, punteggi alti di EI (M= 515.73) e Sistemazione turistica sostenibile (M= 30.96). Di contro l'altro cluster, il numero 2, presenta la situazione inversa dove a punteggi medi più alti di Crescere con la tecnologia (M= 19.12) e Poggiare sulla grafica per comunicare (M= 16.24) corrispondono punteggi medi più bassi di EI e Sistemazione turistica sostenibile.

Tabella 2. Descrizione dei Cluster con Media, DS e Numero di casi

Baricentri

		Poggiarsi sulla grafica per comunicare		Crescere con la tecnologia		Sist_tur_sost		TOTEqi		
		M	DS.	M	DS	M	DS	M	DS	
Cluster	1	53	9.07	2.52	17.67	5.16	30.96	5.03	515.73	58.06
	2	41	16.24	2.94	19.12	3.71	28.68	4.38	455.00	82.58

Nella stessa Tabella 2 è possibile osservare la numerosità dei soggetti che appartengono al cluster di riferimento i dati mancanti sono missing esclusi dal computo per sequenze incomplete di dati. La composizione dei cluster pone nel cluster 1 il 49% dei soggetti e nel cluster 2 il 41% suggerendo una divisione quasi equivalente dei soggetti nei cluster.

Discussione e conclusioni

Questo studio 4 si configura come l'esito del percorso logico portato avanti negli studi precedenti, quindi i risultati saranno messi in relazione con quelli dello studio 1 e dello studio 3. In particolare si è voluto cercare di mettere assieme i risultati e le variabili che si sono dimostrate rilevanti per l'identificazione dello strato di mercato legato all'ospitalità sostenibile.

È stata utilizzata l'analisi dei cluster two-step per non definire a priori il numero dei cluster da cercare ma lasciare alle interazioni del sistema la rilevazione del modello più adeguato per verificare l'ipotesi H1, ovvero se le variabili inserite creano degli insiemi di dati più omogenei al loro interno rispetto all'insieme dei dati del campione, formando dei cluster.

I due cluster emersi si pongono a parziale conferma dello studio 1 che ha messo in relazione l'EI e la Sistemazione turistica sostenibile. Anche i cluster in quel caso sono stati due ma la numerosità dei soggetti all'interno dei cluster è stata alquanto differente rispetto allo studio precedente suggerendo che l'introduzione delle altre due variabili (Crescere con la tecnologia e Poggiarsi sulla grafica per comunicare) diminuiscano il divario che la sola EI crea nei punteggi. Dall'altro lato bisogna tenere presente il test adoperato per la valutazione dell'intelligenza emotiva in questo studio non è lo stesso adoperato nello studio 1.

I punteggi mostrati nei cluster hanno confermato, in gran parte, lo studio 3. Infatti ai punteggi medi più alti di EI si associano all'interno dello stesso cluster punteggi più bassi di Poggiarsi sulla grafica per comunicare di Crescere con la tecnologia. Questi ultimi dati potrebbero sembrare in contraddizione con lo studio 3 poiché se è vero che il Crescere con la tecnologia ha una relazione positiva con l'Umore ci si aspetterebbe di trovare i punteggi più nel cluster 1 dove ci sono i punteggi più alti di EI. In questo caso però bisogna tenere presente che la relazione tra EI e Poggiarsi sulla grafica per comunicare è negativa, infatti è correlata negativamente con 3 delle 4 sottoscale dell'Eqi e con maggiore intensità, trascinando verso il basso il punteggio TOTeqi come si è già visto nello studio 3. Poiché il dato EI è aggregato nella variabile TOTeqi e non divisa in fattori è possibile pensare che Crescere con la tecnologia tenda ad associare i propri punteggi nello stesso cluster di Poggiarsi sulla grafica per comunicare alla luce della correlazione positiva che intercorre tra le variabili del DNAS (studio 3), rendendo poco incidente il suo contributo specifico nell'identificazione del cluster stesso. Questo potrebbe spiegare la mancata appartenenza dei punteggi alti del Crescere con la tecnologia al cluster 1.

Il dato più rilevante tuttavia resta l'organizzazione coerente dei cluster in due gruppi dove è possibile cogliere una continuità con gli studi precedenti, in particolare si può notare che a punteggi alti di EI corrispondono punteggi più alti di Sistemazione turistica sostenibile e contemporaneamente punteggi medi più bassi di Poggiarsi sulla grafica per comunicare e Crescere con la tecnologia.

Limiti dello studio

Quest'ultimo studio, sebbene giunga a dei punti di riferimento importanti, porta con sé dei limiti. L'EI in particolare sembra essere il costrutto che necessita di maggiore attenzione poiché gli strumenti utilizzati nello studio 1 e 4 non sono i medesimi consentendo una conferma sul piano descrittivo generale, ovvero la relazione tra EI, Sistemazione turistica sostenibile e Natività digitale, ma dall'altra parte non aiuta a chiarire le relazioni tra le variabili per definire un modello di relazione tra le stesse.

In altre parole sarebbe necessario replicare lo studio 4 con l'utilizzo della scala EIS adottata nello studio 1 e confrontarne i risultati. Infine bisogna tenere presente che l'analisi dei cluster è basata sul concetto di distanza e omogeneità ma non di incremento lineare. Questo elemento è centrale ai fini degli sviluppi futuri e delle repliche future dello stesso studio, poiché la relazione qui trovata tra i punteggi rappresentano un "dato di fatto" che non autorizza a trarre conclusioni di tipo causale, dato che l'inserimento delle variabili all'interno dei cluster potrebbe dipendere da fattori totalmente esterni e non presi in considerazione in questo stesso studio.

Conclusioni

Il presente lavoro ha cercato di mettere in relazione l'intelligenza emotiva e la preferenza verso l'ospitalità sostenibile. In particolare questa dissertazione ha voluto tenere in conto, all'interno di quest'analisi, la possibilità che la natività digitale possa giocare un ruolo nella relazione tra i costrutti presi in esame.

Nel primo capitolo è stata passata in rassegna la letteratura in tre paragrafi, uno per ogni costrutto.

Il primo paragrafo ha preso in esame l'intelligenza emotiva partendo dalla sua prima definizione e funzione (Salovey & Mayer, 1989), passando per la prospettiva applicativa di Goleman e collaboratori (1995, 1996), fino all'analisi del confronto recente tra *Trait EI* e *Ability EI* (Petrides & Furnham, 2000, 2001, 2004; De Raad, 2005; Mayer, Caruso & Salovey, 2016; Petrides & Mavroveli, 2018). Contemporaneamente si è cercato di dar conto della varietà delle applicazioni di questo costrutto fino a giungere a uno dei più recenti sviluppi che ha visto l'EI in relazione ai comportamenti e agli atteggiamenti pro-ambientali (Bissing-Olson, Iyer, Fielding e Zacher, 2013; Giebelhausen, Chun, Cronin & Hult, 2016; Robinson, Downey, Ford, Lomas e Stough, 2019).

Dagli studi con il focus specifico sulla relazione intelligenza emotiva e sostenibilità si può concludere, sebbene i dati siano pochi e frammentari, che l'intelligenza emotiva può essere chiamata in causa come elemento determinante nella relazione tra atteggiamenti e comportamenti pro-ambientali, così come nella spinta pro-sociale che, come si è già esaminato, può soggiacere alla definizione stessa di sostenibilità.

Il secondo paragrafo si è concentrato sullo sviluppo sostenibile con una specifica attenzione verso il turismo sostenibile e la segmentazione del mercato che l'identificazione di questa forma di turismo comporta. Si è quindi dato prova dell'interesse internazionale verso la sostenibilità a partire dalla Conferenza di Stoccolma del 1972 fino ad arrivare all'Agenda 2030 dell'ONU (2015), esaminando il processo storico che ha portato alla formulazione degli accordi internazionali in favore dell'ambiente (Robbins, 1991; Hall, 1992), fino a giungere all'identificazione di strumenti atti a misurare l'impatto ambientale come l'Ecological Footprint (Rees & Wackernagel, 1992, 1994; Hoekstra, 2009; Hopton

& White, 2012). Dall'altro lato partendo dall'inserimento del comparto turistico all'interno del settore secondario (Vallerani, 1997) si è giunti all'esame delle varie definizioni di turismo sostenibile (Holden, 1995; UNWTO, 2005). Si è infine cercato di identificare in letteratura quale consumatore potesse essere interessato al turismo sostenibile in un'ottica di segmentazione del mercato (Doniclar, 2008). Sono emersi dei tratti distintivi complessi che spesso intersecano la figura di turista sostenibile e di ecoturista (Juvan & Dolnicar, 2016; Fermani, Crespi & Stara, 2016; Kawn et al., 2010), una sovrapposizione di cui si è cercato di dare conto per poter tracciare una linea di confine che definisse meglio il nostro campo di indagine (Butler, 1999). Dall'altro lato sembra che la generazione Millennials abbia al suo interno delle caratteristiche distintive rispetto alle altre generazioni riguardo gli atteggiamenti pro-ambientali (Kohut et al., 2011; Taylor, Parker, Morin, Patten & Brown, 2014; Buzzi, Cavalli & De Lillo, 2007).

Dalle ricerche e dagli studi presi in considerazione si può concludere che la sostenibilità sia un settore di grande interesse dove si mettono in gioco prospettive di sviluppo di lungo periodo, dove la segmentazione del mercato necessita ancora di ulteriori approfondimenti, specialmente nell'ambito turistico.

Il terzo paragrafo ha preso infine in esame il concetto di Natività Digitale. Dalla definizione originaria di Prensky (2001) sono state esaminate le principali critiche al concetto (Hargittai, 2010; Bennett & Maton, 2010), giungendo a concludere che in realtà la differenza reale tra nativi digitali non può poggiare solo sul dato anagrafico, ovvero considerando i nativi digitali come i nati dopo 1984, ma prendendo in considerazione la reale esposizione agli strumenti digitali e il loro effettivo uso (Jones et al., 2010; Rapetti & Cantoni, 2010). Questa posizione è in continuità con quella di Riva (2018) che ha evidenziato la massiccia esposizione e uso dei dispositivi digitali da parte dei giovani, intersecando il dato temporale (giovani) con quello della competenza (ore di esposizione e utilizzo). Resta, di fatto, la consapevolezza dell'avvento di una nuova generazione spesso indicata con nomi diversi (cfr. William Strauss e Neil Howe, 1991; Sackmann & Winkler, 2013) che preferisce l'apprendimento visuale e digitale (Sackmann & Winkler, 2013; Oblinger & Lippincott, 2005) e relazioni tecnomediate (Kirk, Chiagouris, Lala & Thomas, 2015). Questi elementi, come si è visto, aprono a diverse

riflessioni sui cambiamenti legati al modo di convivere con se stessi e gli altri (Riva 2014, 2018), con la realtà che ci circonda (Galimberti, 2001) e con la condizione stessa di essere umano come un individuo nel qui e ora (Longo, 2009); di queste riflessioni tuttavia la letteratura sembra dare prova con scarse evidenze di carattere quantitativo.

Nella seconda parte di questa tesi, attraverso quattro studi, si è cercato di contribuire al superamento dei limiti emersi dall'analisi della letteratura, in una prospettiva innovativa, ovvero mettendo in relazione l'intelligenza emotiva e la preferenza verso l'ospitalità turistica sostenibile tenendo in conto la possibilità che la natività digitale possa avere un ruolo specifico in questa relazione.

Il primo studio è stato indirizzato alla ricerca di una connessione tra l'intelligenza emotiva e la preferenza verso una sistemazione turistica sostenibile. I risultati portano verso due conclusioni. La prima, ottenuta dalle analisi delle correlazioni, è che i costrutti di intelligenza emotiva e ospitalità sostenibile hanno un terreno comune nelle variabili di cui si compone il benessere sociale (Keyes, 1998). Per l'altra, i risultati dell'analisi dei cluster fanno pensare che si possa definire il turista sostenibile anche attraverso l'intelligenza emotiva poiché ad alti punteggi di intelligenza emotiva corrispondono alti punteggi sulla scala di preferenza verso l'ospitalità sostenibile. Questo primo studio, tuttavia, non tiene conto in alcun modo di una variabile importante, quale ha dimostrato di essere la natività digitale (Prensky, 2001, 2009). Si tratta di una variabile difficile da identificare che oggi sovrappone la generazione dei più giovani con la definizione di nativi digitali, ovvero i nati dopo il 1984 con specifiche caratteristiche cognitive e uno specifico approccio con la tecnologia digitale. Il primo passo per tenere in conto la natività digitale nella relazione tra intelligenza emotiva e ospitalità sostenibile è stata quella di valutare se questa generazione che si suppone coincidere con i nati dopo il 1984, possa mostrare un atteggiamento specifico verso l'ospitalità turistica sostenibile che differisca dai nati prima di quella data, alla luce anche delle peculiarità dei giovani nei confronti delle questioni ambientali evidenziate nel secondo paragrafo del primo capitolo.

Il secondo studio, quindi, ha distinto anagraficamente tra nativi digitali e immigrati digitali in un contributo iniziale volto alla validazione di una scala sull'ospitalità sostenibile. I risultati hanno suffragato la possibilità di separare l'orientamento alla sistemazione sostenibile dei giovani rispetto a quello degli adulti poiché per i primi c'è una tendenza, coerentemente con la letteratura, a una visione della sostenibilità come una caratteristica che si integra nell'esperienza turistica mentre, negli adulti, sembra essere una questione autonoma che va scelta per se stessa, ovvero come una tipologia specifica di sistemazione turistica. Si può dunque concludere che i risultati del secondo studio evidenziano la necessità della differenziazione tra il campione degli adulti e quello dei giovani nelle indagini che riguardano la sostenibilità e più specificamente la preferenza verso le sistemazioni turistiche sostenibili.

Il terzo studio ha cercato di approfondire la relazione tra natività digitale e intelligenza emotiva. In quest'ultimo lavoro la natività digitale non viene fatta coincidere con il dato anagrafico ma viene legata ai punteggi ottenuti su una scala appositamente costruita che misura la natività digitale (Teo, 2013). I risultati hanno mostrato che di tutte le variabili della natività digitale due di queste hanno un peso specifico nella relazione con l'intelligenza emotiva. Infatti il Poggiare sulla grafica per comunicare ha evidenziato una correlazione negativa con i fattori di Intelligenza emotiva intrapersonale, Adattabilità e Gestione dello stress, mentre tutti gli altri fattori del test di natività digitale risultano correlati con i fattori dell'intelligenza emotiva non significativamente. Questa relazione si è visto ripercuotersi su tutta l'intelligenza emotiva poiché trascina in una correlazione negativa il punteggio totale del test EI utilizzato.

In seconda battuta, sempre all'interno del terzo studio, è stata controllata la seconda variabile ovvero Crescere con la tecnologia. Questa variabile è risultata correlata positivamente con Poggiare sulla grafica per comunicare e positivamente con la variabile EI Umore.

I risultati dell'analisi hanno mostrato che le relazioni negative trovate in precedenza tra Poggiare sulla grafica per comunicare e i fattori EI vengono polarizzate e anche la variabile Umore generale diventa correlata

significativamente e negativamente con la variabile Poggiare sulla grafica per comunicare, quindi cambiando di segno.

Il quarto studio ha cercato di sintetizzare i risultati degli studi precedenti in un'unica analisi dei cluster dove sono state inserite le variabili di EI, Sistemazione turistica sostenibile, Poggiarsi sulla grafica per comunicare e Crescere con la tecnologia (queste ultime due scale sono quelle risultate rilevanti nello studio precedente nella misura della natività digitale in relazione all'EI).

I risultati della two-step cluster analysis hanno mostrato che esiste la possibilità di catalogare i soggetti con più alti punteggi medi nella scala di Sistemazione turistica sostenibile sulla base dei punteggi mediamente più alti ottenuti sulla scala EI in questo caso l'EQi. Secondariamente la stessa analisi sembrerebbe suggerire una conferma, almeno parziale, della relazione dello studio 3 tra EI e Natività digitale poiché nel cluster con alti punteggi EI e Sistemazione turistica sostenibile sono presenti punteggi medi più bassi della variabile Poggiarsi sulla grafica per comunicare.

Implicazioni teoriche

Dall'insieme di questi studi emerge che l'intelligenza emotiva è connessa con l'ospitalità turistica sostenibile e che la natività digitale può avere un ruolo specifico in questa relazione. Infatti se da un lato la relazione tra sostenibilità e intelligenza emotiva è positiva, dall'altro la relazione tra intelligenza emotiva e natività digitale è negativa e influenzata principalmente dalla variabile Poggiare sulla grafica per comunicare e secondariamente dalla variabile del Crescere con la tecnologia.

Questo indica che l'uso della tecnologia, fino all'acquisizione di un linguaggio principalmente grafico per comunicare, tende a portare l'intelligenza emotiva verso il basso e con essa la propensione verso l'ospitalità sostenibile, come a influire sulla consapevolezza di Sé nel contesto in una prospettiva irrealisticamente ottimistica, come visto nello studio 3. Inoltre sembrerebbe che l'Essere cresciuti con la tecnologia attenui questa relazione, come se questa potesse creare una certa abitudine o forse una dimestichezza specifica che influenzi gli effetti della comunicazione visiva sull'intelligenza emotiva. I risultati

esposti sembrano dunque confermare almeno in parte le preoccupazioni di alcuni studiosi circa l'analfabetismo emotivo. (Saarni, 2000; Galimberti, 2001; Riva & Galimberti 2002; Riva 2014) così come quelle che intravedono un cambiamento più radicale legato al linguaggio e all'elaborazione delle informazioni (Longo, 2009; Riva, 2018). Di contro, l'intervento della variabile Essere cresciuti con la tecnologia nel suo apparente ruolo di spinta ottimistica (perché correlata positivamente con la variabile Umore), sembra dare ragione in parte a Galimberti (2001), il quale ha sostenuto che la tecnologia porta con sé un certo ottimismo dovuto alla possibilità di fare ciò che prima non era possibile. Questo dato relativo al ruolo dell'Essere cresciuti con la tecnologia sembra richiamare in parte, probabilmente, anche a Prensky (2009), il quale ha sostenuto che l'uso dei dispositivi digitali è in grado di portare a una "saggezza" dovuta all'uso più consapevole della tecnologia stessa.

Si può quindi concludere che gli studi proposti consentono di inquadrare i costrutti di intelligenza emotiva e di ospitalità turistica sostenibile come connessi, senza l'ausilio di altri costrutti che si rifanno alle intelligenze multiple di Gardner (1993) e in funzione della segmentazione del mercato e ciò in maniera sintetica e parsimoniosa. Questo perché l'EI raccoglie in sé il concetto di consapevolezza del Sé in senso emotivo, ma anche del Sé nel contesto sociale. La sua forza e possibilità di connettersi con la sostenibilità sta nel fatto che l'EI, per sua natura teorica, include delle dimensioni di personalità, di abilità sociali, e di adattabilità così come di risoluzione di problemi; tutti elementi presenti anche nelle ricerche sui turisti sostenibili e che sono stati utilizzati separatamente in un'ottica di segmentazione psicografica.

É bene tenere presente che questa connessione tra intelligenza emotiva e ospitalità turistica sostenibile sembra essere permeabile all'influenza che la natività digitale ha sull'EI e sulla preferenza di sistemazioni turistiche sostenibili, sebbene sia da definire con più precisione l'operazionalizzazione per la rilevazione delle differenze tra nativi digitali e immigrati digitali. Infine gli studi hanno mostrato la necessità di approfondire la relazione tra le variabili presi in esame per poter costruire un modello esplicativo più definito e solido riguardo le cause della scelta della Sistemazione turistica sostenibile.

Implicazioni pratiche

La natività digitale (intesa come competenza misurabile dal test) è frutto di allenamento continuo (Riva, 2018), così come anche l'intelligenza emotiva che può essere sviluppata e allenata (Goleman, 1995, 1996). In questa ottica la relazione tra EI e ospitalità sostenibile non è "data" in senso stretto ma modificabile. Questo significa che la segmentazione del mercato riguardo ai turisti sostenibili, oltre agli indicatori socio-anagrafici e psicografici già noti, può avvalersi allo stato attuale anche del contributo dell'intelligenza emotiva. La possibilità di esercitare e sviluppare l'EI apre inoltre a delle prospettive e opportunità nuove in un'ottica di sviluppo futuro del mercato e di difesa del benessere personale. Gli studi condotti suggeriscono che la natività digitale si interfaccia direttamente e negativamente con l'intelligenza emotiva e probabilmente indirettamente anche con l'ospitalità sostenibile. Ne consegue che si potrebbe cercare di promuovere, a livello scolastico o pubblicitario, delle azioni di rinforzo dell'intelligenza emotiva da un lato e si potrebbero prendere in considerazione delle pratiche e delle campagne informative di uso consapevole della tecnologia dall'altro.

Si può quindi sostenere che l'EI arricchisce il suo spettro di azione in relazione all'ospitalità sostenibile e alla natività digitale, evidenziando che il suo sviluppo può limitare o proteggere dagli effetti aberranti della acquisizione dell'uso del linguaggio grafico per comunicare da un lato, così come possono spingere verso la scelta di mercati più sostenibili, concepiti per il lungo periodo dall'altro. Si tratta di una possibilità capace di produrre cambiamenti personali e sociali (Fermani, Cavagnaro, Staffieri, Carrieri & Stara, 2017; Cavagnaro & Staffieri, 2015) sicuramente interessanti poiché attraverso una pratica di consumo come il turismo sostenibile ci si orienta al sostegno e alla promozione della comunità dove avviene l'esperienza turistica, ma anche dove l'individuo stesso si inserisce seppur temporaneamente come turista e da cui può trarre delle esperienze e delle considerazioni funzionali al proprio benessere personale (Keyes, 1998; Gulotta, Mamia & Albanese, 2003; McCabe & Johnson, 2012).

Appendice

Item scala Sistemazione turistica sostenibile

Studio 1

1. Destinazione facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
2. Luoghi dove muoversi facilmente a piedi o in bicicletta
3. Luoghi in cui la natura è intatta e protetta
4. Programmare azioni per ridurre il consumo di energia e l'inquinamento
5. Programma turistico con una serie di azioni svolte per valorizzare le tipicità locali
6. Momenti di contatto con la natura
7. Dover adattarsi a maggiori inconvenienti
8. Dove ci sono pochi turisti

Studio 2

1. Destinazione facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
2. Luoghi dove muoversi facilmente a piedi o in bicicletta
3. Strutture ricettive con certificazione ambientale
4. Strutture ricettive a conduzione familiare
5. Luoghi in cui la natura è intatta e protetta
6. Programmare azioni per ridurre il consumo di energia e l'inquinamento
7. Programma turistico con una serie di azioni svolte per valorizzare le tipicità locali
8. Relazione autentica con la popolazione locale
9. Momenti di contatto con la natura
10. Dover adattarsi a maggiori inconvenienti
11. Dove ci sono pochi turisti
12. Optare per il periodo di bassa stagione

Bibliografia

- Ablij, H. C., & Meinders, A. E. (2002). C-reactive protein: history and revival. *European Journal of Internal Medicine*, 13(7), 412-422.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence–outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Al-Hamdan, Z., Oweidat, I. A., Al-Faouri, I., & Codier, E. (2017). Correlating Emotional intelligence and job performance among jordanian hospitals' registered nurses. *In Nursing forum* 52,1, 12-20).
- Andrew Holden (1995) The world conference on sustainable tourism, Lanzarote, 24–29 April 1995, *Journal of Sustainable Tourism*, 3(3), 173-174.
- Antonakis, J., Avolio, B. J., & Sivasubramaniam, N. (2003). Context and leadership: An examination of the nine-factor full-range leadership theory using the Multifactor Leadership Questionnaire. *The leadership quarterly*, 14(3), 261-295.
- Armstrong, A. R., Galligan, R. F. & Critchley, C. R. (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 331-336.
- Arnoldi. P. (2012) Ripensare il rapporto tra media e generazioni: concetti, indicatori, modelli. In Colombo, F., Boccia Artieri, G., Del Grosso Destrieri, L., Pasquali, F., & Sorice, M. (Ed.), *Media e generazioni nella società italiana (33-64)*. Milano: Franco Angeli.
- Bacher, J., Wenzig, K. & Vogler, M. (2004). *SPSS TwoStep Cluster-a first evaluation*. Retrived September 6, 2017, from <http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/32715>
- Backman, K. F., & Potts, T. D. (1993). *Profiling Nature-Based Travellers: Southeastern Market Segments*. South Carolina: Strom Thurmond Institute.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist*, 37(2), 122.
- Bandura, A., Reese, L., & Adams, N. E. (1982). Microanalysis of action and fear arousal as a function of differential levels of perceived self-efficacy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(1), 5.

- Bar-On R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems Inc.
- Bar-On R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On, A. Parker (Ed.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Josey-Bass, pp. 363-388.
- Bar-On R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, Description and summary of psychometric properties. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence (115-145)*. New York: Nova Science Publishers.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L., & Bechara, A. (2004). Emotional and social intelligence. In J. T. Cacioppo & G.G Berntson (Ed.), *Social neuroscience: key readings*, 223, 52. New York: Psychology Press
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (2000). *Multifactor leadership questionnaire*. Mind Garden.
- Bauman, Z. (2012). *Modernità liquida*. Bari: Gius. Laterza & Figli Spa.
- Bayne, S., & Ross, J. (2007, December). The 'digital native' and 'digital immigrant': a dangerous opposition. In *Annual Conference of the Society for Research into Higher Education (SRHE)* (Vol. 20). ac.uk/staff/sian/natives_final. pdf [Accessed 20.3. 2013].
- Bennett, S. & Maton, K. (2011). Intellectual field or faith-based religion: Moving on from the idea of 'digital natives'. In M. Thomas (Eds.), *Deconstructing digital natives: young people, technology and the new literacies* (pp. 169-185). New York: Routledge.
- Bennett, S., & Maton, K. (2010). Beyond the 'digitalnatives' debate: Towards a more nuanced understanding of students' technology experiences. *Journal of computer assisted learning*, 26(5), 321-331.
- Bennett, S., Maton, K., & Kervin, L. (2008). The 'digital natives' debate: A critical review of the evidence. *British journal of educational technology*, 39(5), 775-786.
- Binet, A., & Simon, T. (1916). *The development of intelligence in children (The Binet-Simon Scale)* (E. S. Kite, Trans.). Baltimore, MD, US: Williams & Wilkins Co.

- Bissing Olson, M. J., Iyer, A., Fielding, K. S., & Zacher, H. (2013). Relationships between daily affect and pro environmental behavior at work: The moderating role of proenvironmental attitude. *Journal of Organizational Behavior*, 34(2), 156-175.
- Boley, B. B., & Green, G. T. (2016). Ecotourism and natural resource conservation: The 'potential' for a sustainable symbiotic relationship. *Journal of Ecotourism*, 15(1), 36-50.
- Boyatzis R.E. (1982). *The competent manager. A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons
- Boyatzis R.E., Goleman D. & Rhee K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from Emotional Competence Inventory (ECI). In R. Bar-On, D.A. Parker (eds.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco, CA: Josey-Bass, pp. 343-362.
- Boyatzis, R. E., & Sala, F. (2004). The Emotional Competence Inventory (ECI).
- Boyd, D. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. New Haven, London: Yale University Press.
- Brackett, M. A. (2001). Personality and its expression in the life space. Unpublished master's thesis, University of New Hampshire.
- Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual differences*, 36(6), 1387-1402.
- Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual differences*, 36(6), 1387-1402.
- Bramwell, B., Henry, I., Jackson, G., Prat, A.G., Richards, G. & van der Straaten, J., (1996). *Sustainable Tourism Management: Principles and Practice*. Tilburg, Netherlands: Tilburg University Press
- Briassoulis, H. (2002). Sustainable tourism and the question of the commons. *Annals of tourism research*, 29(4), 1065-1085.
- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18(4), 211-237.

- Bullen, M., & Morgan, T. (2016). Digital learners not digital natives. *La Cuestión Universitaria*, (7), 60-68.
- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism geographies*, 1(1), 7-25.
- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism geographies*, 1(1), 7-25.
- Buzzi, C., Cavalli, A., & De Lillo, A. (2002). *Giovani del nuovo secolo: quinto rapporto IARD sulla condizione giovanile in Italia*, Bologna: Il Mulino.
- Buzzi, C., Cavalli, A. & De Lillo, A. (2007). *Rapporto giovani*. Bologna: il Mulino
- Cabello, R., Sorrel, M. A., Fernández-Pinto, I., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). Age and gender differences in ability emotional intelligence in adults: A cross-sectional study. *Developmental Psychology*, 52(9), 1486.
- Cantelmi, T. (2009). L'era digitale e la sua valenza antropologica: i nativi digitali. *Relazione presentata al III Convegno Internazionale della Società Italiana di Psicotecnologie e Clinica dei nuovi Media–SIP tech–Palermo*.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Casari M., (2008). *Turismo e geografia, elementi per un approccio sistemico sostenibile*. Milano: Hoepli.
- Cattell, R. B. (1966). The scree test for the number of factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1(2), 245–276.
- Cavagnaro, E., & Staffieri, S. (2015). A study of students' travellers values and needs in order to establish futures patterns and insights. *Journal of Tourism Futures*, 1(2), 94-107.
- Ces.Co.Com (2012). *Che consumatore sostenibile sei? Indagini sulle opinioni, le preferenze, le scelte dei consumatori sostenibili*. Retrieved October 12, 2017 from <http://www.cescocom.eu/blog/2014/01/24/indagine-che-consumatore-responsabile-sei/>

- Charlesworth, W. R. (1976). Human intelligence as adaptation: An ethological approach. In L. B. Resnick (Ed.). *The nature of intelligence* (pp. 147-168). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Chen, Y., Lehto, X. & Cai, L. (2013). Vacation and Well-being: A Study of Chinese Tourists. *Annals of Tourism Research*, 42: 284-310.
- Choi, H. S. C., & Sirakaya, E. (2005). Measuring residents' attitude toward sustainable tourism: Development of sustainable tourism attitude scale. *Journal of Travel Research*, 43(4), 380–394.
- Cohen, S. (2011). *Folk Devils and Moral Panics*. London: Routledge,
- Coie, J. D., & Dodge, K. A. (1988). Multiple resources of data on social behavior and social status in the school: A cross-age comparison. *Child Development*, 59, 815–829.
- Costa, P. (2001). La carrying capacity. Il caso di Venezia. In Costa C. *Manente M, Furlan M. C. (Ed.). Politica economica del turismo* (pp. 135-147). Milano: Touring Club Italiano.
- Côté, S., DeCelles, K. A., McCarthy, J. M., Van Kleef, G. A., & Hideg, I. (2011). The Jekyll and Hyde of emotional intelligence: Emotion-regulation knowledge facilitates both prosocial and interpersonally deviant behavior. *Psychological Science*, 22, 1073-1080.
- Cronbach, Essentials of Psychological Testing (2nd ed.), Harper and Row, New York, 1960.
- De Caro, T., & D'Amico, A. (2008). L'intelligenza emotiva: rassegna dei principali modelli teorici, degli strumenti di valutazione e dei primi risultati di ricerca. *Giornale italiano di psicologia*, 4, 857-882.
- de Leeuw, A., Valois, P., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2015). Using the theory of planned behavior to identify key beliefs underlying pro-environmental behavior in high-school students: Implications for educational interventions. *Journal of Environmental Psychology*, 42, 128–138
- De Raad, B. (2005). The trait-coverage of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38, 673-687.
- Declaration, C. T. (2002). *Cape Town Conference on Responsible Tourism in Destinations August 2002*. Retrieved October 23, 2016, from <https://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on->

responsible-tourism/

- Di Pietro, F. (2013). I tratti di personalità nella scelta del viaggio. *Turismo e Psicologia*, (1), (46-66).
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, G. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75
- Dinan, C., & Sargeant, A. (2000). Social marketing and sustainable tourism – Is there a match? *International Journal of Tourism Research*, 2(1), 1–14.
- Dingli, A., & Seychell, D. (2015). *The new digital natives: Cutting the chord*. Berlin: Springer.
- Dolnicar, S. (2008). Market segmentation in tourism. In A. Woodside and D. Martin. *Tourism management, analysis, behaviour and strategy* (129-150). Cambridge: CABI.
- Donohoe, H. M., & Needham, R. D. (2006). Ecotourism: The evolving contemporary definition. *Journal of Ecotourism*, 5(3), 192-210.
- Durán, M., Alzate, M., López, W. & Sabucedo, J. (2007). Emociones y comportamientos pro-ambiental. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(2), 287-296.
- Dyer, P., Aberdeen, L., & Schuler, S. (2002). Tourism Impacts on an Australian indigenous community: A Djabugay case study. *Tourism Management*, 24(1), 83–95.
- Eagles, P. F. J., & Cascagnette, J. W. (1995). 'Canadian Ecotourists: Who Are They? *Tourism Recreation Research*, 20 (1): 22-28.
- Edmunds, J., & Turner, B. S. (2005). Global generations: social change in the twentieth century. *The British journal of sociology*, 56(4), 559-577.
- Europea, C. (2007). Agenda per un turismo europeo sostenibile e competitivo. Retrieved September 14, 2017, from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l10132&from=IT>
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., & Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological methods*, 4(3), 272.

- Fermani, A., Cavagnaro, E., Staffieri, S., Carrieri, A., & Stara, F. (2017). Can psychological wellbeing be a predictor of change through travel? An exploratory study on young dutch travellers. *Tourismos*, 12(2).
- Fermani, A., Crespi, I., & Stara, F. (2016). Sustainable hospitality and tourism at different ages: Women's and men's attitudes in Italy. *Research in Hospitality Management*, 6(1), 83-92.
- Ferruzza, A., Lucarelli, C., Talucci, V., & Ungaro, P. (2014). *Donne e ambiente: comportamenti, valutazioni e opinioni. Donne e agricoltura: un connubio di qualità*. Retrieved Aprile 20, 2017, from http://www.istat.it/it/files/2014/03/Ferruzza_Lucarelli_Talucci_Ungaro1.pdf [accessed May 2015]
- Franco, M., & Tappata, L. T. (2009). *BarOn EQ-i: validazione e taratura italiana*. Milano: Giunti.
- Fuchs, C. (2008). *Internet and society: Social theory in the information age*. New York: Routledge.
- Fuller, D. A. (1999). *Sustainable Marketing: Managerial-ecological issues*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Furman, W., & Buhrmester, D. (1985). Children's perceptions of the personal relationships in their social networks. *Developmental psychology*, 21(6), 1016.
- Galimberti, U. (2002). *Psiche e techne: l'uomo nell'età della tecnica: opere XII*. Milano: Feltrinelli.
- Gardner, H. *Frames of Mind*. 1993. The Theory of Multiple Intelligences.
- Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(2), 68-78.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human relations*, 53(8), 1027-1055.
- Giebelhausen, M., & Chun, H. H. (2017). Replicating and extending our understanding of how managers can adjust the warm glow thermostat. *Cornell Hospitality Quarterly*, 58(2), 122-133.
- Giebelhausen, M., Chun, H. H., Cronin, Jr., J., & Hult, G.T. M. (2016). Adjusting the warm-glow thermostat: How incentivizing participation in voluntary green

- programs moderates their impact on service satisfaction. *Journal of Marketing*, 80(4), 56–71.
- Goldberg, L. R. (2001). The comparative validity of adult personality inventories: Applications of a consumer-testing framework. *Handbook of adult personality inventories*. New York: Plenum.
- Goleman D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam
- Goleman D., Boyatzis R.E., & McKee A. (2002). *Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Goleman, D. (1996). Emotional Intelligence. Why It Can Matter More than IQ. *Learning*, 24(6), 49-50.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Random House LLC.
- Goleman, D. (2003). What makes a leader?. *Organizational Influence Processes* (Porter, LW, et al. Eds.), New York, ME Sharpe, 229-241.
- Goleman, D., & Sutherland, S. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.
- Goleman, D., Bennett, L., & Barlow, Z. (2012). *Ecoliterate: How educators are cultivating emotional, social, and ecological intelligence*. John Wiley & Sons.
- Gonzalez M., 2006, *Gestión ambiental de los impactos del turismo en espacios geográficos*. Quito-Ecuador: Abya Yala,.
- Gössling, S., Hansson, C. B., Hörstmeier, O., & Saggel, S. (2002). Ecological footprint analysis as a tool to assess tourism sustainability. *Ecological economics*, 43(2-3), 199-211.
- Gruppo per la Sostenibilità del Turismo (GST). (2007). *Azione per un turismo europeo più sostenibile*. Retrieved January 15, 2018, from http://www.sigambiente.it/sito/IT/docs/tsg_final_report_it.pdf
- Gulotta, G., Mamia, L., & Albanese, A. (2003). *Psicologia turistica*. Milano: Giuffrè.
- Gursoy, D., Uysal, M., Sirakaya-Turk, E., Ekinici, Y., & Baloglu, S. (2015).

Handbook of scales in tourism and hospitality research. CABI.

- Hall, S. (1992^a). The question of cultural identity. In S. Hall, D. Held & T. McGrew (Ed.) *Modernity and Its Future* (pp. 274-316). Oxford: Polity Press.
- Hargittai, E. (2010). Digital na(t)ives? Variation in internet skills and uses among members of the “net generation”. *Sociological inquiry*, 80(1), 92-113.
- Helsper, E. J., & Eynon, R. (2010). Digital natives: Where is the evidence? *British Educational Research Journal*, 36, 503–520. doi: 10.1080/01411920902989227
- Henion, K. E. & Kinnear, T. C. (1976). *Ecological Marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Herring, S. (2008). Questioning the generational divide: Technological exoticism and adult constructions of online youth identity. In D. Buckingham (Ed.), *Youth, identity, and digital media* (71–92). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Hoekstra, A. Y. (2009). Human appropriation of natural capital: A comparison of ecological footprint and water footprint analysis. *Ecological economics*, 68(7), 1963-1974.
- Holmberg, J., Lundqvist, U., Robèrt, K. H., & Wackernagel, M. (1999). The ecological footprint from a systems perspective of sustainability. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 6(1), 17-33.
- Hopton, M. E., & White, D. (2012). A simplified ecological footprint at a regional scale. *Journal of environmental management*, 111, 279-286.
- Howe, N., & Strauss, W. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069*. New York: William Morrow & Company, 538.
- Hunter, C. (2002). Sustainable tourism and the touristic ecological footprint. *Environment, development and sustainability*, 4(1), 7-20.
- Inskeep, E., Brew, C., & Yunis, E. (1999). *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism: Supplementary Volume on Asia & the Pacific*. Marid: World tourism organization.
- IPR Marketing (2012). *Italiani, turismo sostenibile e ecoturismo*. Retrived May 15, 2015, from <http://www.fondazioneuniverde.it/wp-content/uploads/2012/02/2-rapporto-Gli-Italiani-turismo-sostenibile-e->

- Jones, C., Ramanau, R., Cross, S., & Healing, G. (2010). Net generation or Digital Natives: Is there a distinct new generation entering university?. *Computers & education*, 54(3), 722-732.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95,54–78.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298.
- Juvan, E., & Dolnicar, S. (2016). Measuring environmentally sustainable tourist behaviour. *Annals of Tourism Research*, 59, 30–44.
- Kaiser, H. F. (1960). The application of electronic computers to factor analysis. *Educational and psychological measurement*, 20(1), 141–151.
- Kates, R. W., Clark, W. C., Corell, R., Hall, J. M., Jaeger, C. C., Lowe, I., ... & Faucheux, S. (2001). Sustainability science. *Science*, 292(5517), 641-642.
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., & Boyle, E. (2006). Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*,27(4), 265-279.
- Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social psychology quarterly*, 1, 121-140.
- Kiper, T. (2013). Role of ecotourism in sustainable development. In T. Kiper. *Advances in Landscape Architecture* (773-802). Retrived April 17, 2018 from the InTech database.
- Kirk, C. P., Chiagouris, L., Lala, V., & Thomas, J. D. (2015). How Do Digital Natives and Digital Immigrants Respond Differently to Interactivity Online?: A Model for Predicting Consumer Attitudes and Intentions to Use Digital Information Products. *Journal of Advertising Research*, 55(1), 81-94.
- Klößner, C. A. (2013). A comprehensive model of the psychology of environmental behaviour—A meta-analysis. *Global environmental change*, 23(5), 1028-1038.

- Ko, D. W., & W. P. Stewart (2002). A structural equation model of residents' attitudes for tourism development. *Tourism Management*, 23(5), 521–530
- Kohut, A., Taylor, P., Keeter, S., Doherty, C., Dimock, M., & Parker, K. (2011). *The generation gap and the 2012 election*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Kupper, N., Gidron, Y., Winter, J., & Denollet, J. (2009). Association between type D personality, depression, and oxidative stress in patients with chronic heart failure. *Psychosomatic medicine*, 71(9), 973-980.
- Kwan, P., Eagles, P. F. and Gebhardt, A. (2010). Ecotourism patrons' characteristics and motivations: A study of Belize. *Journal of Ecotourism*, 9(1), 1-20.
- Laquidara, E. (2009). *Modelli di Attaccamento come Strategia di Regolazione Affettiva*. Retrieved May 16, 2018, from <http://www.neuroscienze.net/public/pdfart/547.pdf>
- Lee, L. (2008). The impacts of young people's internet use on class boundaries and life trajectories. *Sociology*, 42, 137–153.
- Lindberg, K. (1991). *Economic policies for maximizing nature tourism's contribution to sustainable development*. Washington, DC: World Resources Institute.
- Livingstone, H. A., & Day, A. L. (2005). Comparing the construct and criterion-related validity of ability-based and mixed-model measures of emotional intelligence. *Educational and Psychological Measurement*, 65(5), 757-779.
- Lomas, J., Stough, C., Hansen, K., & Downey, L. (2012). Brief report: Emotional intelligence, victimisation and bullying in adolescents. *Journal of Adolescence*, 35(1), 207–211.
- Longo, G. O. (2009). *Nascere digitali. Verso un mutamento antropologico. Mondo Digitale*, 12(4) Retrieved September 15, 2017, from http://www.cnosfap.it/sites/default/files/newsletter/2012/February/Longo_p_3_20_0.pdf
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., Sellin, I. and Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(8), 1018-1034.
- Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the

- Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour research and therapy*, 33(3), 335-343.
- Luebbers, S., Downey, L. A., & Stough, C. (2007). The development of an adolescent measure of EI. *Personality and Individual Differences*, 42, 999–1009
- Maeran, R., & Scolozzi, L. (2011). Comportamento pro-ambientale e turismo sostenibile. *Turismo e Psicologia*, (1). Retrived April 18, 2015 from <http://turismoepsicologia.padovauniversitypress.it/>
- Mancini, M. S., Galli, A., Niccolucci, V., Lin, D., Bastianoni, S., Wackernagel, M., & Marchettini, N. (2016). Ecological footprint: refining the carbon footprint calculation. *Ecological indicators*, 61, 390-403.
- Martín-Cejas, R. R., & Sánchez, P. P. R. (2010). Ecological footprint analysis of road transport related to tourism activity: The case for Lanzarote Island. *Tourism Management*, 31(1), 98-103.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and individual differences*, 49(6), 554-564.
- Marzuki, A., Hussin, A. A., Mohamed, B., Othman, A. G. & Som, A. P. M. (2011). Assessment of nature-based tourism in South kelantan, Malaysia. *Tourismos: an international multidisciplinary journal of tourism*, 6(1), 281-295.
- Mavroveli, S., Petrides, K. V., Rieffe, C., & Bakker, F. (2007). Trait emotional intelligence, psychological well-being and peer-rated social competence in adolescence. *British journal of developmental psychology*, 25(2), 263-275.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300.
- Mayer, J.D., Di Paolo, M.T., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772-781
- Mayer, J.D., Salovey P., & Caruso, D. (2002b). *Mayer- Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) User's Manual*. Toronto, Ontario, Canada: Multi-Health System.
- Mayer, J.D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, &

- D. Sluyter (eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002a). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Item Booklet*. Toronto, Ontario, Canada: Multi- Health System.
- McCabe, S., & S. Johnson. (2013). The Happiness Factor in Tourism: Subjective Well-Being and Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 41(April): 42-65.
- McDonald, M., & Dunbar, I. (2004). *Market segmentation: How to do it, how to profit from it*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Meek, W. R., & Sullivan, D. M. (2012). The influence of gender and self-identity on attitudes towards sustainability-evidence from existing enterpreneurers. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 32(8), 2.
- Mignosi, G., & Ruvolo, G. (2012). Il sè in gruppo e nell'ambiente ospitante. Un'analisi contestuale dell'esperienza di viaggio. *Turismo e Psicologia*, (1). Retrieved April 18, 2015 from <http://turismoepsicologia.padovauniversitypress.it/>
- Millar, M., & Baloglu, S. (2011). Hotel guests' preferences for green guest room attributes. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(3), 302–311.
- Miller, M. (1999). Emotional intelligence helps managers succeed. *Credit Union Magazine*, 65(7), 25-26.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682.
- Mowforth, M., & Munt, I. (2015). *Tourism and sustainability: Development, globalisation and new tourism in the third world*. London: Routledge.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- Oblinger, D., Oblinger, J. L., & Lippincott, J. K. (2005). *Educating the net generation*. Boulder, Co.: Educause.

- Ozdemir, O., Selvi, Y., Ozkol, H., Tuluçe, Y., Besiroglu, L., & Aydin, A. (2012). Comparison of Superoxide Dismutase, Glutathione Peroxidase and Adenosine Deaminase Activities between Respiratory and Nocturnal Subtypes of Patients with Panic Disorder. *Neuropsychobiology*, 66(4), 244-251.
- Passafaro, P., Cini, F., Bocchi, D., & Pichini, I. (2012). Atteggiamenti ecologici e preferenze per attività e servizi turistici nella prospettiva della psicologia ambientale. *Turismo e Psicologia*, (1). Retrived April 17, 2015 from <http://turismoepsicologia.padovauniversitypress.it/>
- Pedró, F. (2006). *The new millennium learners: Challenging our views on ICT and learning*. Retrived March 21, 2016, from <https://publications.iadb.org/publications/english/document/The-New-Millennium-Learners-Challenging-our-Views-on-ICT-and-Learning.pdf>
- Peeters, P., & Schouten, F. (2006). Reducing the ecological footprint of inbound tourism and transport to Amsterdam. *Journal of Sustainable Tourism*, 14(2), 157-171.
- Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2-3), 135-153.
- Peña-Sarrionandia, A., Mikolajczak, M., & Gross, J. J. (2015). Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: a meta-analysis. *Frontiers Psychology*, 6, 160.
- Pencarelli, T., & Splendiani, S. (2010). Il governo delle destinazioni turistiche in una prospettiva di sostenibili. Profili concettuali ed evidenze empiriche. In *paper presentato al 9th International Conference Marketing Trends, Venezia (pp. 21-23)*.
- Perussia, F. (1990). *Ricerca psicologica e comportamento turistico: alcuni modelli di approccio*. In Viridi, R. & Traini, A. (Eds), *Psicologia e Turismo*. Roma: Armando
- Pesce, M., Sergi, M. R., Rizzuto, A., Tatangelo, R., Tommasi, M., Picconi, L., ... & Saggino, A.(2014). Associations between the Antioxidant Network and Emotional Intelligence: APreliminary Study. *PloS one*, 9(7), e101247.
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to establish ed trait taxonomies. *European*

Journal of Personality, 15, 425-448.

- Petrides, K. V., & Mavroveli, S. (2018). Theory and applications of trait emotional intelligence. *Psychology*, 23(1), 24-36.
- Petrides, K. V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behaviour at school. *Personality and Individual Differences*, 36, 277-293.
- Petrides, K. V., Furnham, A. & Mavroveli, S. (2007). Trait emotional intelligence: Moving forward in the field of EI. In G. Matthews, M. Zeidner & R. Roberts (Eds.). *Emotional intelligence: Knowns and unknowns (Series in Affective Science)*. Oxford: Oxford University Press.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A., & Pérez-González, J. C. (2016). Developments in trait emotional intelligence research. *Emotion Review*, 8(4), 335-341.
- Petrides, K. V., Pérez-González, J. C., & Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and Emotion*, 21(1), 26–55
- Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98(2), 273-289.
- Petrides, K. V., Sangareau, Y., Furnham, A., & Frederickson, N. (2006). Trait emotional intelligence and children's peer relations at school. *Social Development*, 15, 537–547.
- Petrides, K., Furnham, A., & Mavroveli, S. (2008). *Trait emotional intelligence: Moving forward in the field of EI*. Oxford University Press.
- Polonsky, M. J. & Mintu-Wimsatt, A. T. (1995). *Environmental marketing: strategies, practice, theory, and research*. Binghamton, NY: The Hawthorn Press.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.
- Puczko, L. & Ratz, T. (2000). Tourist and resident perceptions of the physical impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary: Issues for sustainable tourism

- management. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(6), 458–478.
- Rajasenani, D., Varghese, M., & Bijith, G. A. (2012). Tourist profiles and characteristics vis-à-vis market segmentation of ecotourism destinations in Kerala. *Recreation Research*, 20 (1): 22-28.
- Rapetti, E., & Cantoni, L. (2010). Exploring the added value of digital technologies and eLearning in higher education from learners' perspective. A research informed by a systematized literature review. In *Edu-Learn 2010 Conference Proceedings (pp. 1403-1412)*.
- Rees, W. E. (1992). Ecological footprints and appropriated carrying capacity: what urban economics leaves out. *Environment and urbanization*, 4(2), 121-130.
- Ress, W. E., & Wackernagel, M. (1996). Ecological footprints and appropriated carrying capacity: Measuring the natural capital requirements of the human economy. *Focus*, 6(1), 45-60.
- Rezvani, A., Chang, A., Wiewiora, A., Ashkanasy, N. M., Jordan, P. J., & Zolin, R. (2016). Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust. *International Journal of Project Management*, 34(7), 1112-1122.
- Ridolfi, E., Pujol, D. S., Ippolito, A., Saradakou, E., & Salvati, L. (2017). An Urban Political Ecology approach to local development in fast-growing, tourism-specialized coastal cities. *Tourismos*, 12(1).
- Rigby, K., & Slee, P. T. (1993). Dimensions of interpersonal relation among Australian school children and implications for psychological wellbeing. *The Journal of Social Psychology*, 133, 33–42.
- Riva, G. (2014). *Nativi digitali: crescere e apprendere nel mondo dei nuovi media*. Bologna: Il Mulino.
- Riva, G. (2018). *Tecnologia e Cambiamento: L'impatto dei Nuovi Media sui Nativi Digitali. Documento presentato presso XV Congresso Nazionale della Sezione di Psicologia Sociale dell'AIP, Bari, Italia*. Retrieved November 28, 2018, from <https://aipass.org/sites/default/files/Book%20of%20Abstract%20XV%20Congresso%20Nazionale%20di%20Psicologia%20Sociale.pdf>
- Riva, G., & Galimberti C. (2001). The mind in the Web: Psychology in the Internet age. *Cyberpsychology & Behavior*, 4(1), 1-5.

- Robins, K. (1991). Tradition and translation: national culture in its global context. In J. Corner and S. Harvey (eds) *Enterprise and Heritage: Crosscurrents of National Culture*. London: Routledge.
- Robinson, A. C., Downey, L. A., Ford, T. C., Lomas, J. E., & Stough, C. (2019). Green teens: Investigating the role of emotional intelligence in adolescent environmentalism. *Personality and Individual Differences, 138*, 225-230.
- Saarni, C. (2000). The social context of emotional development. In M. Lewis & J. Haviland (Eds.), *The handbook of emotion (2nd ed., pp. 306–322)*. New York: Guilford.
- Sachs, A. (2011, August 9). *Emotional intelligence (1995)*, by Daniel Goleman [Book review]. Retrieved August 19, 2014, from the Time website: http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2086680_2086683_2087663,00.html
- Sackmann, R., & Winkler, O. (2013). Technology generations revisited: The internet generation. *Gerontechnology, 11*(4), 493-503.
- Sala F. (2002). *Emotional Competence Inventory: Technical manual*. Boston, MA: The Hay Group.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1989). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality, 9*(3), 185-211.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently. *Coping: The psychology of what works*, 141-164.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125–154). Washington, DC: American Psychological Association.
- Schoolman, E. D., Shriberg, M., Schwimmer, S., & Tysman, M. (2014). Green cities and ivory towers: How do higher education sustainability initiatives shape millennials' consumption practices? *Journal of Environmental Studies and Sciences, 6*(3), 490–502.
- Schutte, N. S., & Malouff, J. M. (2011). Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being. *Personality and Individual Differences, 50*(7), 1116-1119.

- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25(2), 167-177
- Scotti, M., Bondavalli, C., & Bodini, A. (2009). Ecological footprint as a tool for local sustainability: the municipality of Piacenza (Italy) as a case study. *Environmental Impact Assessment Review*, 29(1), 39-50.
- Scully, J. A., Tosi, H., & Banning, K. (2000). Life event checklists: Revisiting the social readjustment rating scale after 30 years. *Educational and psychological measurement*, 60(6), 864-876.
- Sellen, A., Rogers, Y., Harper, R., & Rodden, T. (2009). Reflecting human values in the digital age. *Communications of the ACM*, 52(3), 58-66.
- Selwyn, N. (2009, July). *The digital native—myth and reality*. In *Aslib Proceedings* (Vol. 61, No. 4, pp. 364-379). Emerald Group Publishing Limited.
- Shamsub, H., & Lebel, L. (2012). Identifying tourists with sustainable behaviour: A study of international tourists to Thailand. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 3(1 5), 26.
- Siche, R., Pereira, L., Agostinho, F., & Ortega, E. (2010). Convergence of ecological footprint and emergy analysis as a sustainability indicator of countries: Peru as case study. *Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation*, 15(10), 3182-3192.
- Siegling, A. B., Saklofske, D. H., & Petrides, K. V. (2015). Measures of ability and trait emotional intelligence. In *Measures of personality and social psychological constructs* (pp. 381-414).
- Siegling, A. B., Vesely, A. K., & Saklofske, D. H. (2013). Advancing the trait EI content domain: Further evidence for the distinctiveness of interpersonal facets. *Personality and Individual Differences*, 54, 81-86.
- Sirakaya-Turk, E., Baloglu, S., & Mercado, H. U. (2014). The efficacy of sustainability values in predicting travelers' choices for sustainable hospitality businesses. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 115–126.
- Spearman, C. (1904). General Intelligence Objectively Determined and Measured. *The American Journal of Psychology*, 15(2), 201-292.
- Sroufe, L. A. (2000). *Lo sviluppo delle emozioni: i primi anni di vita*. Milano:

Cortina.

Stone, M. T. (2015). Community-based ecotourism: A collaborative partnerships perspective. *Journal of Ecotourism*, 14(2-3), 166-184.

Stueve, A., Dohrenwend, B. P. & Skodol, A. E. (1998). Relationships between stressful life events and episodes of major depression and nonaffective psychotic disorders: Selected results from a New York risk factor study. In P. Dohrenwend (Ed.), *Adversity, stress, and psychopathology* (pp. 341-357). New York: Oxford university press.

Swarbrooke, J. (2002). *Sustainable tourism management*. UK: Cabipub.

Taipale, S. (2016). Synchronicity matters: defining the characteristics of digital generations. *Information, Communication & Society*, 19(1), 80-94.

Tapscott, D. (1999). Educating the net generation. *Educational leadership*, 56(5), 6-11.

Taylor, P., Parker, K., Morin, R., Patten, E., & Brown, A. (2014). Millennials in adulthood. Washington, DC: Pew Research Center. Retrieved Aprin 16, 2017, from <http://www.pewsocialtrends.org/2014/03/07/millennials-inadulthood/>

Teo, T. (2013). An initial development and validation of a Digital Natives Assessment Scale (DNAS). *Computers and Education*, 67, 51-57.

Tett, R. P., Fox, K. E., & Wang, A. (2005). Development and validation of a self-report measure of emotional intelligence as a multidimensional trait domain. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(7), 859-888.

The International Ecotourism Society (TIES). (1990). What is Ecotourism? Retrive May 28, 2017, from <http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism>

Tok, S., & Morali, S. L. (2009). Trait emotional intelligence, the Big Five personality dimensions and academic success in physical education teacher candidates. *Social Behavior and Personality*, 37, 921-931.

Torres-Sovero, C., González, J. A., Martín-López, B. and Kirkby, C. A. (2012). Social–ecological factors influencing tourist satisfaction in three ecotourism lodges in the southeastern Peruvian Amazon. *Tourism Management*, 33(3), 545-552.

Transactional Leadership (2014, 27 Novembre). Wikipedia, free encyclopedia.

Retrieved 23:30, 27 november, 2014 from
http://en.wikipedia.org/wiki/Transactional_leadership

Transformational Leadership (2014, 27 Novembre). Wikipedia, free encyclopedia. Retrieved 23:30, 27 november, 2014 from
http://en.wikipedia.org/wiki/Transformational_leadership

Trillo C., (2003). *Territori del turismo. Tra utopia e atopia*. Firenze: Alinea.

Tronick, E. Z. (1999). Le emozioni e la comunicazione affettiva nei bambini. In Riva, G., & Crugnola, C. (Ed.) *La comunicazione affettiva tra il bambino e il suo partner*. Milano, Raffaello Cortina.

United Nations Environment Programme. Division of Technology. (2005). *Making tourism more sustainable: A guide for policy makers*. World Tourism Organization Publications. Retrieved January 26, 2017 from www.unep.fr.

UNWTO (1998). *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*. Retrived 12 April, 2015 at <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284402809>

Vallerani F., (1997). *I luoghi, i viaggi, la folla, Spazi turistici e sostenibilità*. Padova: Pubblicazione Universitaria.

Van den Bergh, J. C., & Grazi, F. (2014). Ecological footprint policy? Land use as an environmental indicator. *Journal of Industrial Ecology*, 18(1), 10-19.

Van der Linden, D., Van Klaveren, D., & Dunkel, C. S. (2015). Emotional intelligence (EI) is an indicator of a slow life history strategy: A test of ability and rait EI. *Personality and Individual Differences*,73, 84-87.

Wackernagel, M., & Yount, J. D. (1998). The ecological footprint: an indicator of progress toward regional sustainability. *Environmental Monitoring and Assessment*, 51(1-2), 511-529.

Walach, H., Buchheld, N., Buittenmuller, V., Kleinknecht, N., & Schmidt, S. (2006). Measuring mindfulness – The Freiburg Mindfulness Inventory (FMI). *Personality and Individual Differences*, 40, 1543–1555

Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(2), 89-92.

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of

brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063–1070.

Wechsler, D. (1958) *The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence*. Baltimore: Williams & Wilkins

Wellman, B., Quan Haase, A., Witte, J., & Hampton, K. (2001). Does the Internet increase, decrease, or supplement social capital? Social networks, participation, and community commitment. *American Behavioral Scientist*, 3, 436–455.

Wight, P. (2001). Ecotourists: Not a homogeneous market segment. In D. Weaver (Ed.), *Encyclopedia of ecotourism* (pp.37–62). Wallingford, UK: CAB International.

Wittenberg, I., & Fleury-Bahi, G. (2016). Application of sustainable habitat: What is the appropriation and utilisation of equipment after energy-saving renovations in social housing? *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 26(5), 409–420.

Wong, P. P. (Ed.). (1993). *Tourism vs environment: the case for coastal areas* (Vol. 26). Dordrecht: Springer Science & Business Media.

World Commission on Environment and Development. (1987). *Our Common Future*. Oxford: University Press

Zani, B., & Cicognani, E. (1999). *Le vie del benessere*. Roma: Carocci.

Zani, S. & Cerioli, A. (2007). *Analisi dei dati e data mining per le decisioni aziendali*. Milano: Giuffrè Editore.

Zhang, H., & Lei, S. L. (2012). A structural model of residents' intention to participate in ecotourism: The case of a wetland community. *Tourism Management*, 33(4), 916-925.