



VIRTUEEL VENETIË: EEN SUCCESVERHAAL?

Corona heeft het internationaal reizen voor zowel toeristische als onderwijsdoeleinden grotendeels stilgelegd. De impact raakt niet alleen de reizigers, maar treft natuurlijk ook de bestemmingen. Veel ondernemers hebben daarom ingezet op virtueel toerisme. Maar zijn toeristen eigenlijk wel opzoek naar virtuele toeristische ervaringen?

Elk jaar gaan de studenten toerisme van de KU Leuven voor één week naar Venetië en de Veneto regio. Het doel van deze excursie is het in praktijk brengen van kennis en vaardigheden opgedaan tijdens de master in het toerisme. Hierbij kan gedacht worden aan kennis en vaardigheden rondom toerismemarketing, maar ook het analyseren van de toeristische vraag en inzicht in duurzame toeristische ontwikkeling en management. Het doel van de excursie is dan ook het kunnen maken van een internationale vergelijking op het gebied van bestemmingsmanagement. De excursie zelf bestaat uit een mix van lezingen en discussies met het werkveld, variërend van een gesprek met een burgermeester in de Riviera del Brenta, een discussie in het hoofdkantoor van de Biennale in Venetië, tot aan een sessie bij de UNESCO Dolomites Foundation in Cortina D'Ampezzo (zie figuur 1). Ook is er ruimte om zelf op onderzoek uit te gaan in samenwerking met de studenten van de Venetiaanse Ca'Foscari universiteit. De excursie is tevens een netwerkmoment, zowel met collega-studenten als met het werkveld. Bovendien blijven de meeste studenten nog wat langer om steden als Padua, Vicenza of Verona te bezoeken, al dan niet om deze op het vlak van toerisme en de impact daarvan te vergelijken met Venetië.

Dit jaar reisden studenten en docenten echter virtueel naar Venetië. Hieraan werd een klein onderzoek gekoppeld waarbij de

studenten werd gevraagd om twee vragenlijsten in te vullen. Dit artikel gaat kort in op het virtueel toerisme en de resultaten van de bevragingen. Juist het perspectief van de studenten over virtueel toerisme is interessant, gezien het hier gaat om toekomstige beleidsmakers en professionals in het werkveld. Virtueel toerisme is daarbij nog grotendeels onontgonnen terrein. De coronacrisis bevestigt echter dat het hedendaagse toerisme zich moet aanpassen en moet streven naar een gebalanceerde en duurzame toeristische situatie. Mogelijk is hierbij een rol weggelegd voor het virtuele toerisme.

Een groeiend en divers aanbod

Hoewel virtueel toerisme niet per definitie nieuw is, is het wel in populariteit gestegen tijdens de coronapandemie. Althans, als men afgaat op de aandacht vanuit toeristische marketing en managementorganisaties en het toegenomen aanbod en de diversiteit daarin. Toerisme Vlaanderen publiceerde in april 2020 bijvoorbeeld een lijst met virtuele mogelijkheden onder het mom van "Blijf in je kot en ga virtueel op reis" met onder andere museumbezoeken, maar ook een virtuele bloesemwandeling in Belgisch Limburg. Ook verder weg van huis kan men terecht. De Faeröer eilanden organiseerden digitale tours waarbij men zelf een

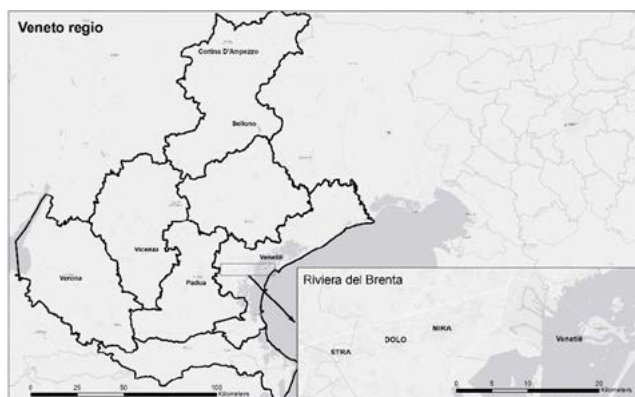
lokale expert kon voortbewegen en tegelijkertijd live vragen kon stellen. Airbnb introduceerde 'online ervaringen', en ook Amazon is inmiddels op de virtuele trein gesprongen. In bovengenoemde gevallen gaat het om ervaringen waarbij men fysiek niet op de plek aanwezig is, maar dat is zeker niet altijd het geval. De provincie Vlaams-Brabant ontwikkelde verschillende *augmented routes* met als thema 'virtueel gluren achter erfgoedmuren'. Hier is de toerist fysiek op de plek aanwezig, maar wordt die meegenomen naar het verleden door middel van technologie.

Virtueel toerisme, wat gedefinieerd kan worden als 'het zien van bestemmingen met behulp van technologie' is dus heel divers en varieert van low-tech filmpjes tot high-tech *virtual reality*. Het is daarbij de vraag of virtueel toerisme wel (altijd) als toerisme gezien kan worden. Traditioneel wordt het toerisme gezien als iets waarbij men ontsnapt aan het dagelijkse leven, al is dit op zichzelf onderdeel van een voortdurend academisch debat. Maar nu veel mensen al anderhalf jaar thuiswerken met tal van digitale vergaderingen, is het maar de vraag of er nog behoefte is aan toerisme van achter de computer en of dat ontspanning werkt.

Virtueel toerisme en duurzaamheid

Dat er een grote behoefte is aan het reizen, is iets dat ook tijdens de coronacrisis naar voren is gekomen. Denk aan de discussies rondom reisrestricties, quarantaines en vaccinatiepaspoorten. Tegelijkertijd heeft de stilstand in het toerisme de discussie rondom het overtoerisme en de relatie tussen het toerisme en duurzaamheid nieuwe impulsen gegeven. Gaan we zo snel mogelijk terug naar het 'oude' normaal? Of gaan we toch meer inzetten op lokaal en regionaal (slow) toerisme? Dat er stappen gezet moeten worden naar verdere verduurzaming van het reizen waarbij zowel de toerist, de lokale gemeenschappen en het milieu in acht moeten worden genomen lijkt in ieder geval duidelijk. Het is dan de vraag hoe virtueel toerisme hier een rol bij kan spelen. Zonder de reisbeweging en met weinig impact op de bestemming zelf, lijkt het een stuk duurzamer te zijn. Kwetsbaar erfgoed kan door virtuele bezoeken minder worden belast. Maar we moeten niet vergeten dat niet enkel de toeristen behoefte hebben aan reizen, ook veel gemeenschappen zijn simpelweg sterk afhankelijk van het toerisme, en dat zal niet meteen veranderen. Virtueel toerisme is zeker niet automatisch ook economisch duurzaam, al laten de commerciële initiatieven via bijvoorbeeld Airbnb wel zien dat er een markt is en dat er geld aan besteed wordt. Een echt platform waarop digitale tours samenvallen met een digitale marktplaats van bijvoorbeeld artisanale souvenirs of producten kan economische mogelijkheden vergroten, maar lijkt nog niet echt (op grote schaal) te bestaan, al doet Amazon hier een poging. De vraag is dan natuurlijk ook in hoeverre de toerist daarin geïnteresseerd blijft na de coronacrisis. Een belangrijke vraag in dit kleinschalige onderzoek is dan ook wat het potentieel is van virtueel toerisme en hoe een virtuele reis wordt ervaren.

Figuur 1: Kaart van de Veneto regio. Bron: Auteur o.b.v. Istituto Nazionale di statistica (Italiaans instituut voor de statistiek) – basiskaart ArcGis



De virtuele excursie kort toegelicht

Het programma van de virtuele excursiereis kende grote overeenkomsten met het programma van de fysieke excursie een jaar eerder. Dat gold zeker voor de educatieve component met digitale lezingen. Daarnaast werden de educatieve wandelingen door Venetië, op de skipiste van San Vito di Cadore, en door de Riviera del Brenta vervangen door vooraf met een GoPro opgenomen wandelingen die werden bekeken met live commentaar en interactie. Met de Italiaanse toerismestudenten werd een *serious game* georganiseerd. Voorts werden een aantal optionele virtuele activiteiten toegevoegd, waarbij werd aangehaakt bij bestaande initiatieven, en waarbij werd geprobeerd een diversiteit van typen van virtuele activiteiten toe te voegen. Dit varieerde van een interactieve live gondeltoer, tot het bekijken van beelden via een webcam, het rondlopen via Google Streetview, of een digitaal bezoek aan het Palazzo Ducale of andere musea. Dit had bijvoorbeeld als doel het historisch besef te vergroten en de huidige toeristische situatie hieraan te linken. Voor de sociale component waren er dan weer digitale lunches met Italiaanse recepten, en één avond was er een live online kookles met Skyperitief.

De zienswijze van de studenten vooraf...

Zowel vooraf als achteraf werden de studenten (n=17 vooraf, n=15 achteraf) gevraagd een vragenlijst in te vullen, wat het mogelijk maakte om te kijken of de zienswijze op het virtueel toerisme is veranderd. Behalve dat ruim driekwart van de studenten geen ervaring had met virtueel toerisme, was het ook opvallend dat men daar weinig over wist en het vooral "een stap in het onbekende" was. Hoewel de studenten een leerrijke week verwachtten, had niet iedereen er evenveel zin in:

"Ik heb er eigenlijk ook helemaal geen zin in. De term "reis" mag van mij wegvallen. Ik snap dat het niet anders kan door corona, maar het is in de verte verste niet te vergelijken met een echte reis. Ik ga proberen om me er voor open te stellen en er het beste van te maken"

Er moet wel opgemerkt worden dat dit voor de studenten geen vrijwillige activiteit was en dat de focus niet enkel op ontspanning lag, wat de beleving en ervaring beïnvloedt. Twee derde van de respondenten gaf vooraf dan ook aan het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling dat we door het virtueel bezoeken van een stad, toch nog een beetje op reis zouden gaan. Slechts één student ziet virtueel reizen als alternatief voor een echte vakantie, waardoor het niet zo verwonderlijk is dat niemand akkoord gaat met de stelling dat het virtueel reizen een gevoel geeft van echt op reis te zijn. Waar ligt dan het potentieel van virtueel toerisme? De studenten lijken beduidend positiever wanneer het gaat om virtueel reizen als voorbereiding of aanvulling op een echte reis en het verkrijgen van meer informatie over de bestemming. Maar dat betekent niet meteen dat daardoor van de bekende plekken zal worden afgeweken. Slechts 3 respondenten geven aan dat zij zouden overwegen om de gebaande paden virtueel af te gaan om deze dan tijdens de reis links te laten liggen.

...en achteraf

Gezien de beperkte ervaring met en kennis over virtueel toerisme is het des te meer interessant om te kijken of de mening na afloop van de virtuele excursieweek is veranderd. Iets minder dan de helft van de studenten staat neutraal of positief tegenover de stelling dat we door het virtueel bezoeken van een stad toch nog een beetje op reis gingen, aanzienlijk meer dan voorafgaand aan de excursie. Veelal gaat het om een combinatie van gevoelens:

"Ik had misschien niet echt een 'reisgevoel' tijdens de week, maar het was zeker geen alledaagse week. Ik heb me zeker voor een stukje in Venetië gewaand."

De studenten waren met name enthousiast over de opgenomen GoPro filmpjes, die met het live commentaar en de interactie heel belangrijk werden geacht voor het reisgevoel. Om tijdens de virtuele excursie ook de verschillende zintuigen te prikkelen en de smaak en lokale sfeer op een andere manier over te laten komen, werd ook de kooksessie positief ontvangen. Het gebrek aan een complete zintuigelijke beleving die verder gaat dan het visuele is ook meteen een negatief punt van de excursie en virtueel toerisme in het algemeen. Vrijwel iedereen geeft aan dat behalve het visuele aspect, de excursie niet kan tippen aan een echte reis, juist door het ontbreken van de geuren, geluiden en het opsnuiven van de lokale sfeer en eventueel het contact met lokale inwoners door er fysiek aanwezig te zijn:

"Het was een heel apart gevoel. Op sommige momenten voel je je inderdaad op die plek zelf, maar natuurlijk mis je bepaalde aspecten zoals de geur en het gevoel er ook daadwerkelijk te zijn."

Het gevoel op reis te zijn blijft ontbreken, en nog altijd ziet men virtueel reizen niet als alternatief voor een echte reis. Hoewel de gezamenlijke lunches en kooklessen positief werden ervaren, was dat vooral vanwege de sociale component. Het droeg bij sommigen juist niet bij aan het reisgevoel, omdat ze bijvoorbeeld zelf moesten koken, wat ze normaal op reis toch minder zouden doen.

Verder is het opvallend dat de studenten achteraf na de excursie minder positief zijn over het potentieel van virtueel toerisme als voorbereiding of aanvulling op een echte reis. Wellicht heeft dit met de lengte van de reis te maken, want verschillende studenten geven in een eindreflectie toch wel aan virtueel toerisme als voorbereiding op een echte reis te zien en dat zij de excursie beter vonden dan verwacht. Hoewel ze een nieuwe virtuele reis niet zien zitten, lijkt een enkeling wel enthousiast te zijn om een korte kooksessie of workshop te gaan volgen. Sommigen zien nadrukkelijk voordelen, al lijkt dat met name verband te houden met de huidige pandemie:

"Virtueel toerisme doet dromen van betere tijden en is tegelijkertijd een verrijking voor de geest"

De potentie van virtueel toerisme

Virtueel toerisme is tijdens de coronapandemie voornamelijk gegroeid uit noodzaak. Dit geldt zowel vanuit het (economisch) perspectief van de aanbieder van een toeristisch product, als vanuit het perspectief van sommige toeristen, die niet konden wachten om toch iets te beleven wat op een buitenlandse ervaring lijkt. Het is maar de vraag of dat gelukt is; enkele studenten gaven aan een depressief gevoel te krijgen in plaats van een reisgevoel, vanwege ofwel een reisdwang, ofwel het gebrek aan sociaal contact tijdens een virtuele reis. Hoewel men positief is over de visuele aspecten, wordt de mening over het virtuele toerisme vooral beïnvloed door een gebrek aan geuren, geluiden, smaken en simpelweg het gevoel fysiek aanwezig te zijn. Of zoals een student het omschrijft:

"Net zoals de gevangenen in de grot van Plato zie je slechts schaduwen"

Virtueel toerisme lijkt vooral ingezet te kunnen worden als voorbereiding op een reis, en is daarmee wellicht ook een interessante marketingtool voor een toeristische bestemming. Hiervoor lijkt er vooral meer onderzoek nodig te zijn naar de mening van toeristen over een bestemming na een virtueel (voorbereidend) bezoek en hoe dit het best kan worden vormgegeven. Dat geldt ook voor hoe virtueel toerisme kan bijdragen aan een meer duurzame toeristische ontwikkeling. Wat is bijvoorbeeld de rol van virtueel toerisme in de spreiding van toeristen? Uit onze beperkte vragenlijst kwam naar voren dat een virtueel bezoek niet betekent dat men de meest bezochte of kwetsbare highlights links laat liggen, laat staan



Dit jaar in ieder geval geen natte voeten... Bron: Wesley Gruijthuisen

dat men overweegt om af te zien van een reis. Mogelijk kan het wel bijdragen aan het verlengen van de verblijfsduur door andere bezienswaardigheden (voorafgaand aan de reis) uit te lichten en daarmee de bestemmingen ten goede komen. Het feit dat meer en meer mensen de laatste anderhalf jaar in aanraking zijn gekomen met virtueel toerisme biedt hiertoe kansen, zeker in combinatie met verdere technologische ontwikkelingen. Daarbij lijkt er een belangrijke rol weggelegd te zijn voor het toeristische onderwijs, dat meer aandacht zou moeten hebben voor technologische ontwikkelingen en de invloed op en inzetbaarheid daarvan binnen het toerisme. Een virtuele reis is echter (nog) geen alternatief voor een echte reis, en dus moet er toch vooral verder gezocht worden naar een verduurzaming van het traditionele toerisme. Ook volgend jaar gaan de studenten en docenten die uitdaging weer aan, maar dan met een echte reis naar de Veneto regio.

Literatuurselectie

- Mura, P., Tavakoli, R. & Sharif, S.P. (2017) 'Authentic but not too much': exploring perceptions of authenticity of virtual tourism. *Information Technology & Tourism*, 17, 145-159
- Akhtar, N., Khan, N., Mahroof Khan, M., Ashraf, S., Hashmi, M.S., Khan, M.M., & Hishan, S.S. (2021) Post-COVID 19 Tourism: Will Digital Tourism Replace Mass Tourism? *Sustainability*, 13(10), 5352
- Russo, A.P. (2002) The "vicious circle" of tourism development in heritage cities. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 165-182

Wesley Gruijthuisen (wesley.gruijthuisen@kuleuven.be) werkt aan zijn doctoraat aan de afdeling Geografie & Toerisme van de KU Leuven en is hoofdredacteur bij AGORA. **Anne Marie Van Broeck** (annemarie.vanbroeck@kuleuven.be) doceerde verschillende jaren Toerisme en Cultuur aan de Master in het Toerisme programma, en is nu nog betrokken bij het begeleiden van thesissen en projecten van de studenten. Zij doet momenteel onderzoek naar virtueel toerisme. **Jan van der Borg** (jan.vanderborg@kuleuven.be) coördineert de Master in het Toerisme van de KU Leuven en is al jaren verantwoordelijk voor de jaarlijkse internationale studiereis, een essentieel onderdeel van deze opleiding.