

# Rassegna del 25/07/2019

---

## WEB

LIGURIA.BIZJOURNAL.IT **Big data e intelligenza artificiale dicono come l'accoglienza ligure può ancora migliorare | Liguria Business Journal** ... 1



Turismo

## Big data e intelligenza artificiale dicono come l'accoglienza ligure può ancora migliorare

L'iniziativa di Unioncamere e Isnart ha consentito di sperimentare per la prima volta tecnologie 4.0 come i big data e l'ai, per osservare e interpretare le dinamiche dell'economia turistica locale

Da Paola Pedemonte - 25 Luglio 2019 17:45

f Condividi su Facebook    t Condividi su Twitter    G+    p    Mi piace 0    tweet

Migliorare il check in a 360 gradi. Il che significa soprattutto **crescere nella tecnica di ospitalità, nell'accoglienza interculturale e nella comunicazione sul web**. Passando dalle parole ai fatti, tutto ciò si traduce nel piccolo dono di benvenuto in albergo, nell'appetizer offerto mentre si attende l'ordinazione in ristorante particolarmente affollato, la banale acqua per dissetare il cane dell'ospite. Ma anche saper parlare le lingue straniere e presentare un menù tradotto (almeno in inglese). E ancora, migliorare la propria efficacia sul web, con una forte presenza sui social e un sito internet che sappia essere incisivo, facile da utilizzare e intuitivo. **Perché il viaggio del turista straniero parte proprio su internet**, non a caso si parla di "digital customer journey".

Queste ancora le lacune dell'offerta turistica ligure. O, guardando il bicchiere mezzo pieno, **gli ampi margini di crescita che possono rendere ancora più attrattiva la nostra regione**.

Il quadro emerge dall'iniziativa finanziata a livello nazionale da **Unioncamere** e

Proteggi le cose che contano.

**UniCredit My Care Famiglia**

SCOPRI DI PIÙ >

CreditBas  
Gruppo Assicurativo Allianz

UniCredit

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo disponibile presso la Filiale della Banca e sul sito [creditaliancrediti.it](http://creditaliancrediti.it). UniCredit My Care Famiglia è rivolta ai Clienti UniCredit titolari di conto corrente o di carta prepagata della gamma Genius Card.

**12,5 MILIONI DI EURO**

Il bando dal 15 luglio al 30 settembre 2019

affidata a **Isnart**, Istituto nazionale ricerche turistiche, che ha consentito di sperimentare per la prima volta tecnologie 4.0 come i big data e l'intelligenza artificiale, per osservare e interpretare le dinamiche dell'economia turistica locale. Il punto è stato fatto oggi pomeriggio nella sede della Camera di commercio di Genova.

«Tra le nuove funzioni delle camere di commercio c'è la loro piena valenza nella valorizzazione del patrimonio culturale e turistico – spiega **Antonella Fiorelli** di **Isnart** – Alla luce dell'importanza del settore, gli enti camerali italiani hanno lavorato sulla **creazione di due ecosistemi digitali e sulla creazione di avanguardie territoriali**. Prima di tutto, è stata creata a livello centralizzato la **mappa delle opportunità** che identifica gli attrattori dei vari territori: attraverso un sistema di intelligenza artificiale si cerca di capire il legame che tale attrattore ha con i servizi turistici. Per esempio, a livello locale, i servizi turistici intorno all'Acquario di Genova, dai trasporti alla ristorazione». L'altra piattaforma riguarda l'**osservazione economica rivisitata**: «Una nuova **piattaforma aperta ai big data**: abbiamo messo insieme i grandi numeri del turismo e, attraverso l'elaborazione di algoritmi, creiamo una foto dei territori e confronti tra di loro. **Strumenti validi per poter indirizzare le politiche di sviluppo turistico**. Il progetto è iniziato quest'anno, ma la piattaforma è dinamica e proseguirà crescendo nei prossimi anni». **La terza risposta è quella delle avanguardie del turismo**: «Abbiamo coinvolto circa **500 imprese**, scelte dalle unioni camerali, che hanno fatto delle innovazioni un successo».

#### I dati del progetto

18 regioni, 91 territori. 583 attrattori turistici territoriali. 2,5 milioni di dati inseriti. 450 imprese innovatrici. 98 mila pagine social e 102 mila annunci di seconde case. Oltre 600 mila dati e informazioni delle banche dati sul turismo del sistema camerale.

In Liguria le avanguardie identificate sono le genovesi **Mog**, società che gestisce il piano superiore del mercato orientale, cambiando in pochi mesi il rapporto del mercato con i turisti e i residenti, e **Its4Kids**, impresa di una mamma che offre una piattaforma web per la community di chi viaggia con bambini al seguito. Alla Spezia sono state identificate il frantoio **Lucchi & Guastalli**, impresa legata al mondo dell'enogastronomia, attenta anche all'ambiente, e **Doin**, consorzio che offre attività esperienziali immerse nella natura.

#### Il turismo della Liguria in numeri

23.637 imprese della filiera del turismo. 95.216 addetti. 3.014 aziende presenti sui social network (dati Unioncamere-Isnart)

«Anche nella nostra regione ci sono tanti esempi virtuosi di chi ha saputo innovare in modo davvero efficace – spiega **Luisa Puppo**, esperta di marketing territoriale, vincitrice del bando di incarico della Camera di commercio Riviera di Liguria per condurre lo studio **Isnart** sulla Liguria – ma dall'indagine che abbiamo

condotto emergono ancora tanti margini di miglioramento». A partire, si diceva, dal check in a 360 gradi: «**È tutta la località che ospita l'attrattore che deve saper accogliere in modo efficace** – afferma Puppo – Per farlo, occorre presidiare in maniera più incisiva tutte le fasi del viaggio del turista straniero. **La prima tappa è il web**: il sito internet è fondamentale. Deve essere user friendly, intuitivo, deve saper narrare. **E poi c'è tutto l'ambito esperienziale**, che bisogna saper identificare e promuovere, soprattutto al giusto target». Anche per la Liguria, il quadrante di opportunità è ricchissimo: non a caso, il piano Enit 2019-2021 ha inserito tra i segmenti prioritari di intervento dal punto di vista turistico l'**outdoor e l'enogastronomia**. Tra i principali target identificati ci sono i **millennial, le famiglie e la terza età**. L'esperienza enogastronomica e il turismo nelle città risultano i principali fattori di attrattività. **Aree su cui la nostra regione punta da tempo**. Ma per sfruttarli, è necessario saper cogliere i punti di forza e lavorare sulle debolezze: «**Lo straniero vuole vivere da "local for a day"** – ricorda Puppo – **la Liguria deve saper costruire un'offerta sulla base di queste esigenze**».

Margini di miglioramento, dunque, nella ristorazione e nella ricettività, ma non



Seguici su **LinkedIn** Seguici su **facebook**

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER SETTIMANALE




Iscriviti

EVENTI IN LIGURIA

Non ci sono eventi imminenti.

Aggiungi

Visualizza Calendario

ARTICOLI RECENTI



**Cipe: via libera a 818 mln per Nodo ferroviario e Terzo...**

25 Luglio 2019 07:34



**Fincantieri: ricavi I semestre a 2,8 mld, utile adjusted 34 mln**

25 Luglio 2019 08:23



**Aeroporto di Genova: inaugurata la Pascucci Sky Terrace, aperta anche ai...**

23 Luglio 2019 15:54



**Srl, commercialisti: la Liguria cresce meno rispetto alle altre regioni per...**

19 Luglio 2019 16:17



**Sciopero dei trasporti del 24 luglio, le modalità per Atp**

22 Luglio 2019 10:16



solo. «Abbiamo indagato anche la raggiungibilità dei vari attrattori attraverso i canali fisici – describe Puppo – Se sui dati macro è più difficili intervenire nell'immediato, sul micro risulta più semplice: un esempio su tutti è la **cartellonistica**, che potrebbe essere più efficace con un'immagine coordinata, una segnaletica più chiara, magari tradotta in lingua straniera e perfezionata con un trattamento anti-vandalismo. Da migliorare anche l'uso delle app». Altro esempio, i **trasporti pubblici**: «A Genova, città verticale, abbiamo forme di trasporto pubblico, come ascensori e funicolari, che sono **fruite anche come esperienza turistica e i viaggiatori ne rimangono affascinati**. Un punto a nostro favore, ma che purtroppo sappiamo comunicare ancora troppo poco».

**TAG** [accoglienza](#) [Antonella Florelli](#) [big data](#) [Intelligenza artificiale](#) [Isnart](#) [liguria](#) [Luisa Puppo](#) [ospitalità](#)  
[turismo](#) [Unioncamere](#)

Articolo precedente

**Sciopero nazionale del trasporto aereo il 26 luglio, presidio al Cristoforo Colombo**

Prossimo articolo

**Itticoltura, Aqua di Lavagna è ripartita dopo la mareggiata e amplia il business**

**ARTICOLI CORRELATI**

ALTRI ARTICOLI



Innovazione

**Nuova expo a Genova, Castellano: puntare su intelligenza artificiale e sostenibilità**



Innovazione

**All'lit i maggiori esperti dell'intelligenza artificiale per lo sviluppo di nuovi farmaci**



Sociale

**Con Street Union! la Cgil forma i liguri sui temi dell'inclusione e dell'accoglienza**



Commercio & ristorazione

**We Love Family rende Genova più accogliente per famiglie e mamme con bambini**



Turismo

**Turismo agroalimentare, la Liguria può fare meglio**



Innovazione

**Data scientist: al Digital Tree di Genova il primo corso italiano targato Microsoft**



**LASCIA UNA RISPOSTA**

Commenta:

Nome\*

E-mail:\*

Sito web:

**Pubblica il commento**