



## EDOARDO COLOMBO: «DATI E INTELLIGENZA ARTIFICIALE CAMBIANO IL TURISMO E LA MOBILITÀ»

Edoardo Colombo è un esperto di innovazione e turismo, un incrocio che “frequenta” da anni in veste di consulente specializzato per imprese e istituzioni, oltre che con l’insegnamento in ambito universitario. Con lui ragioniamo di come l’industria dei viaggi – che abbiamo analizzato nel capitolo 3 – possa contribuire a portare una carica innovativa che coinvolge anche l’ambito di una mobilità sempre più sostenibile.

### **Innovazione e turismo, un binomio non scontato, qual è la relazione tra questi due settori?**

Il turismo è il settore che più di tutti si è trasformato, e continua a trasformarsi, per effetto dell’evoluzione digitale. Turismo e innovazione rappresentano un connubio fondamentale nel panorama economico contemporaneo. Il loro rapporto si articola su più livelli, dagli utilizzatori, agli operatori fino alle destinazioni, creando sinergie che stanno ridefinendo le modalità distributive, le interazioni umane e le esperienze di chi viaggia.

L’intelligenza artificiale permette già ora di creare itinerari personalizzati facendo scelte che saranno sempre più influenzate da nuovi assistenti virtuali, agenti che conosceranno minuziosamente tutti i nostri gusti e le nostre preferenze e che per noi svolgeranno tutte le attività di ricerca, selezione, prenotazione fino a eventuali emergenze. La realtà aumentata sarà sempre più facilmente fruibile attraverso lenti che renderanno obsoleti gli attuali scomodi visori, aggiungendo contenuti interattivi culturali e commerciali al nostro itinerario fisico. I Big Data saranno sempre più disponibili e consentendo di analizzare i comportamenti dei turisti, permetteranno agli operatori di ottimizzare i servizi e anticipare le tendenze.

Sul fronte della sostenibilità, le innovazioni tecnologiche stanno giocando un ruolo determinante. Sistemi di monitoraggio avanzati aiutano a gestire i flussi turistici in modo più efficiente, riducendo l’impatto ambientale sulle destinazioni. Le piattaforme digitali promuovono





forme di turismo responsabile, valorizzando mete meno note e contribuendo a distribuire i benefici economici su territori più ampi.

Per le imprese del settore, l'innovazione rappresenta un fattore competitivo irrinunciabile. L'adozione di soluzioni digitali permette di ottimizzare i processi operativi, migliorare il servizio al cliente e adattarsi rapidamente ai cambiamenti del mercato. La digitalizzazione sta inoltre democratizzando il settore, permettendo anche a piccole realtà di competere su scala globale grazie alla possibilità di disporre di potenza di calcolo illimitata, anche per analizzare i propri dati. Il turismo si configura quindi come un terreno fertile per la sperimentazione di tecnologie innovative, mentre queste ultime ne stanno trasformando profondamente la natura, rendendolo più accessibile, sostenibile e orientato alle esigenze del viaggiatore moderno.

**Ha fondato un'associazione che sta crescendo molto e già nel nome si intuisce la sua natura: Turismi.AI. Qual è lo scopo dell'associazione e, in particolare, che ruolo può giocare l'intelligenza artificiale nel settore turistico?**

Turismi.AI è nata con l'obiettivo di esplorare e promuovere l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (AI) nel settore turistico, creando un ecosistema collaborativo che metta in connessione operatori del settore, enti e istituzioni, università e startup sia tecnologiche che turistiche. L'associazione

si propone di favorire la condivisione di idee, esperienze e competenze, creando un terreno accogliente per l'innovazione e la cooperazione. Questo approccio permette di generare un impatto propositivo, sia nel miglioramento dei processi operativi che nella trasformazione delle esperienze dei viaggiatori.

La missione di Turismi.AI si fonda sull'idea di fertilizzazione culturale: portare nel settore del turismo una nuova mentalità orientata al digitale e all'innovazione responsabile. Attraverso la diffusione di buone pratiche e il dialogo tra diversi attori, l'associazione aiuta a stimolare riflessioni e progetti che pongano l'AI al centro dello sviluppo sostenibile e inclusivo del turismo. Un punto cruciale del lavoro di Turismi.AI è il supporto alla pubblica amministrazione, che ha un ruolo determinante nella gestione delle destinazioni turistiche e nell'armonizzare le relazioni tra privato e pubblico, oltre che tra cittadini e turisti. Comprendere le dinamiche generate dall'AI significa interpretare un ruolo di leadership che indichi la via migliore per coglierne le opportunità, e per governare i cambiamenti in modo strategico. L'obiettivo è aiutare le istituzioni a sfruttare il potenziale dell'AI per promuovere la sostenibilità e favorire uno sviluppo equilibrato delle destinazioni, accelerando l'adozione dell'innovazione e garantendo una maggiore competitività per il settore.

**Ci può fare degli esempi virtuosi di applicazioni interessanti dell'innovazione al settore turistico?**

L'uso dei dati nel turismo ha subito una trasformazione radicale. In passato, i dati venivano utilizzati principalmente per analisi statistiche a posteriori, utili per comprendere tendenze generali ma poco efficaci per agire tempestivamente. Oggi, grazie alle innovazioni tecnologiche, siamo in grado di ottenere indicazioni in tempo reale e predittive, che consentono di intervenire proattivamente per migliorare l'offerta turistica, aumentare la competitività e promuovere una maggiore sostenibilità.

Tra gli esempi più virtuosi troviamo:

- **Analisi predittiva e big data:** strumenti che utilizzano l'intelligenza artificiale per analizzare migliaia di recensioni e feedback in tempo reale, fornendo insight dettagliati che aiutano le imprese a identificare punti di forza, colmare lacune nei servizi e ottimizzare la gestione della reputazione.
- **Personalizzazione:** piattaforme avanzate suggeriscono itinerari, esperienze e attività su misura per ogni viaggiatore, migliorando significativamente la soddisfazione del cliente e fidelizzandolo.
- **Mobilità sostenibile:** sistemi di trasporto integrati con veicoli elettrici e piattaforme di prenotazione intelligenti rendono gli spostamenti più ecologici ed efficienti,

contribuendo a ridurre l'impatto ambientale delle attività turistiche.

- **Realtà aumentata e virtuale:** tecnologie immersive che permettono di esplorare virtualmente una destinazione prima della visita o durante il soggiorno, migliorando l'interazione con il patrimonio culturale e naturale.
- **Traduzioni in tempo reale:** strumenti di AI avanzati consentono la traduzione istantanea di conversazioni e testi, abbattendo le barriere linguistiche e rendendo più semplice la comunicazione tra turisti e operatori. Questo migliora l'accessibilità delle destinazioni e favorisce l'inclusività, offrendo un'esperienza più fluida e soddisfacente ai viaggiatori di tutto il mondo.

Guardando al futuro più prossimo, stiamo per assistere all'arrivo di agenti intelligenti basati sull'intelligenza artificiale, che saranno capaci di assistere i viaggiatori in ogni fase del loro percorso, dalla pianificazione fino al rientro. Questi assistenti virtuali non solo offriranno supporto in tempo reale, ma apprenderanno dinamicamente dalle preferenze degli utenti per garantire un'esperienza personalizzata. Questi esempi dimostrano come l'innovazione stia trasformando il turismo in un settore più reattivo, sostenibile e centrato sul cliente, portando benefici sia ai viaggiatori che agli operatori.