

# DIRE e FARE

## il TURISMO in TOSCANA



### TAVOLO 3 > A TUTTO CLICK

#### Innovazione ed ecosistemi digitali a servizio del turismo

I social network Il web e le nuove forme di ricettività

La banda larga e ultralarga

Il settore turistico è uno di quelli in cui siamo maggiormente in grado di costituire un ecosistema digitale sfruttando le infrastrutture, il web, i dati aperti e le applicazioni mobili a favore degli operatori, dei turisti e dei territori stessi.

I nuovi investimenti sull'infrastruttura di rete per la banda larga ed ultra larga consentono, inoltre, di arrivare al maggior numero possibile di operatori permettendo loro di fornire servizi digitali, su percorsi geografici o tematici strategici come per esempio il WiFi Francigena.

Passando alle dinamiche relative alla promozione, il contesto attuale è estremamente condizionato dalle dinamiche di e-commerce, dai social media, e dalle nuove frontiere della cosiddetta sharing economy. La sostanziale disintermediazione dei processi di scelta e acquisto dei prodotti e servizi turistici, determinata appunto da piattaforme social e di e-commerce, consente nuove possibilità e risparmi ma rende più complessa la promozione del prodotto turistico per i territori, che se troppo divisi risultano incapaci di raggiungere i molti target possibili. E' perciò di fondamentale importanza unire le forze in un percorso di sistematizzazione e aggregazione dell'offerta tramite strumenti web evoluti ed una strategia comune.

Infine l'espandersi dell'impatto di piattaforme come AirB&b, se da un lato - rendendo meno disponibili alloggi per i cittadini residenti a favore dei turisti - rischia di alterare profondamente la composizione sociale dei centri storici delle città d'arte (overtourism), dall'altro rappresenta una opportunità per rendere fruibili località non attrezzate alla ricezione turistica convenzionale.

- **La Toscana è in grado di creare un sistema di profilazione degli utenti per fornire servizi e contenuti personalizzati, sicuro e rispettoso della privacy?**
- **A fronte degli investimenti per la BUL, ha senso aspettarsi una copertura totale del territorio oppure esistono modelli per servizi turistici più sostenibili?**
- **Quali soluzioni per rendere sicuri i sistemi di review e rating?**