



Ministero  
per i beni e le  
attività culturali  
e per il turismo

# FACTOR Y M P R E S A T U R I S M O

INVITALIA



Allegato A:

### CONTESTO e SFIDA

## SMART CONTACT TOURISM

La SFIDA: idee imprenditoriali innovative per il *next normal*, viaggiare in Italia con fiducia e in sicurezza

SMART CONTACT TOURISM è la prima sfida del 2021 di FactorYmpresa Turismo, il programma del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo MiBACT, in collaborazione con INVITALIA, l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa SpA.

SMART CONTACT TOURISM seleziona, confronta e premia le migliori idee d'impresa sulle innovazioni per il turismo, con riferimento ai tre pilastri del Piano Strategico Nazionale del Turismo 2017 – 2022:

- Sostenibilità
- Accessibilità
- Innovazione

Con SMART CONTACT TOURISM vogliamo individuare le soluzioni più innovative per un viaggio più responsabile, sicuro e protetto, particolarmente attuale in chiave *next normal*. Siamo alla ricerca di soluzioni tecnologiche *contactless* capaci di garantire sicurezza, ma allo stesso tempo di far sentire la presenza e il calore delle persone, far godere la vicinanza dei luoghi, far apprezzare i sapori e i profumi.

Gli innovatori che accettano la sfida SMART CONTACT TOURISM di FactorYmpresa Turismo proporranno idee imprenditoriali in grado di migliorare l'esperienza del viaggio nel nostro Paese e accrescere la competitività dell'intero sistema turistico, attraverso soluzioni *touchless* per:

# FACTOR Y M P R E S A

## T U R I S M O

- un turismo più sicuro, in chiave *next normal*
- una fruizione più completa, profonda e soddisfacente dei servizi turistici
- destinazioni capaci di riadattarsi e rilanciarsi sul mercato

Cosa ci si aspetta dalle proposte? Alcuni degli ambiti sui quali i partecipanti possono offrire soluzioni sono, ad esempio:

- applicazioni e servizi che consentano di gestire la fruizione di musei, attrattori culturali, trasporti, soluzioni di alloggio e ristorazione in modo intelligente e in assenza di contatti fisici
- prodotti, soluzioni tecnologiche e infrastrutture per la conversione dei servizi turistici in chiave *contactless*
- esperienze alternative, che rinnovano l'offerta turistica classica in ottica *next normal*.

-----

## Leggerezza, non superficialità

La sfida SMART CONTACT TOURISM di FactorYmpresa ha l'obiettivo di valorizzare e sostenere finanziariamente i progetti imprenditoriali innovativi in grado di migliorare l'esperienza dei turisti, ed in particolare:

- far fruire in **sicurezza** il territorio, le destinazioni e gli spazi (alberghi, mezzi di trasporto, musei, ecc.)
- poter vivere il viaggio con **leggerezza**, in ogni fase dell'esperienza turistica
- far sentire la **vicinanza** con i luoghi e le persone, anche senza contatto fisico.

Il viaggio infatti ha sempre rappresentato il miglior momento di svago e leggerezza da contrapporre alla pesantezza della quotidianità, che si è acuita nell'ultimo anno a causa del Covid-19.

In questo momento il desiderio di tornare a viaggiare è molto forte, accompagnato dal bisogno di assaporare tutto il bello che l'Italia ha da offrire. Se nel 2019 il 70% degli Italiani è andato in vacanza

# FACTOR Y M P R E S A

## T U R I S M O

prevalentemente per piacere, svago o riposo<sup>1</sup>, dai sondaggi realizzati nell'ultimo anno da SWG per Confturismo-Confcommercio, emerge il desiderio forte di fare una vacanza appena l'emergenza sanitaria sarà finita.

Leggerezza intesa quindi non come superficialità ma "**planare sulle cose dall'alto, non avere macigni sul cuore**" [Italo Calvino, *Lezioni Americane, Prendere la vita con leggerezza*]

È di questo che avremo bisogno per tornare a viaggiare.

-----

## Il viaggio contactless

Con un articolo pubblicato sul blog ufficiale di IBM a luglio 2020, Ling Wu, fondatore e Amministratore delegato di TBCASoft, Inc. la principale società di tecnologia *blockchain cross-carrier* con sede nella Silicon Valley in California, nonché co-presidente del consorzio Carrier Blockchain Study Group, sostiene che ci sono tre parole che toccano il cuore per far funzionare i sistemi di pagamento digitali:

- Fiducia
- Consenso
- Convenienza

Tre parole che vanno anche oltre i sistemi di pagamenti digitali, ovvero sono valide per tutte le operazioni senza contatto che la tecnologia abilita, *contactless* o *touchless*.

Il fornitore di dati Dynata e l'agenzia di ricerca sociale Blackbox Research hanno recentemente condotto uno studio<sup>2</sup> che esamina i sentimenti, le preferenze e le aspettative di 10.195 persone in 17 paesi riguardo ai viaggi in un'era post COVID-19.

<sup>1</sup> Report "VIAGGI E VACANZE IN ITALIA E ALL'ESTERO | ANNO 2019", ISTAT, 10 febbraio 2020

<sup>2</sup> "Unravel travel, Fear & Possibilities In A Post-Coronavirus (COVID-19) World", Dynata and Blackbox Research, July 2020

Lo studio ha suggerito che il viaggio *contactless* sarà un nuovo punto di riferimento atteso dai viaggiatori, soprattutto di chi sceglie l'aereo: il 76% degli intervistati indica che le loro destinazioni di viaggio preferite devono avere aeroporti che offrono un controllo dell'identità affidabile e *touchless*, comprese le operazioni di dogana.

Lo studio ha anche rilevato che carte d'imbarco elettroniche (44%), servizi igienici senza contatto (43%), *transfer* senza contatto dagli aeroporti agli hotel (40%), posti centrali vuoti nei trasporti (36%) e passaporti sanitari digitali (35%) sono alcune delle nuove idee che i viaggiatori globali sperano di vedere implementate nel prossimo futuro.

Mentre alcune di queste strategie erano state attentamente esaminate prima della pandemia, Covid-19 ha accelerato la necessità di implementare tecnologie *contactless* intelligenti e sicure, poiché le nuove normative sanitarie hanno creato un'urgente necessità di gestire in sicurezza grandi folle.

Secondo un recente studio dell'OCSE<sup>3</sup>, la digitalizzazione nei servizi turistici dovrebbe continuare ad accelerare, grazie a un maggior uso dell'automazione, pagamenti e servizi *contactless*, distribuzione di informazioni in tempo reale.

### **La domanda è chiara, l'offerta è fondamentale.**

Fino all'inizio del 2020, il settore dei viaggi è stato caratterizzato da una crescita "senza soluzione di continuità": i flussi turistici evidenziavano un aumento rilevante sia per la domanda interna che per la domanda dai paesi esteri, un sempre maggiore interesse per il turismo culturale ed esperienziale e una spesa dei viaggiatori stranieri in aumento a un tasso sostenuto.

Il 9 gennaio 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha comunicato l'individuazione di un nuovo ceppo di coronavirus mai identificato prima nell'uomo e il 30 gennaio l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha confermato i primi due casi di infezione da COVID-19 in Italia. La progressiva diffusione dell'epidemia di Covid-19 ha avuto un forte impatto sui flussi turistici internazionali; nel

---

<sup>3</sup> "Rebuilding tourism for the future: covid-19 policy responses and recovery", OECD, 2020

# FACTOR Y M P R E S A

## T U R I S M O

mese di marzo sia le entrate per viaggi in Italia sia le uscite per viaggi degli italiani all'estero hanno registrato una severa contrazione e nei mesi successivi il settore ha subito un arresto totale.

Con una forte scossa all'industria dei viaggi e del turismo, il coronavirus ha reso tutti consapevoli dei potenziali rischi associati ai *touchpoint* fisici. Dall'oggi al domani la tecnologia *contactless* è diventata preziosa, in quanto capace di fornire soluzioni per superare questi rischi.

L'urgenza di un'esperienza a mani libere è diventata fondamentale per tutti.

A breve termine, il passaggio alla tecnologia e ai servizi *contactless* porta rassicurazione per i clienti, che vogliono essere certi della propria sicurezza in ogni fase del viaggio: certificazioni virus free, pagamenti senza contatto, comunicazione e verifica prima del soggiorno, accesso senza chiavi, tecnologia intelligente azionata da sensori e limitazione del contatto tra ospiti e visitatori e personale sono solo alcuni dei tanti esempi che testimoniano l'ascesa della tecnologia *contactless* nel settore dei viaggi e del turismo.

In un'ottica di lungo periodo, molti Paesi stanno definendo delle misure per costruire un'economia turistica post COVID-19 più resiliente. Questo vuol dire preparare piani per supportare una ripresa sostenibile del turismo, promuovere la transizione digitale e andare verso un sistema di turismo più verde, e ripensare il turismo per il futuro.

Tra le priorità chiave vi sono:

- Ristabilire la fiducia dei viaggiatori
- Supportare il turismo interno e la ripresa in sicurezza del turismo internazionale
- Costruire un turismo più resiliente e sostenibile.

### I musei

Anche i musei, parte integrante dell'offerta turistica non solo di città d'arte ma di molti distretti, beneficerebbero della strutturazione di una serie di interventi capaci di garantire in totale sicurezza la fruizione delle collezioni, la gestione degli accessi e i sistemi di prenotazione.

Già prima dell'emergenza sanitaria, molti erano stati i musei che si erano dotati di tecnologie RFID, tag di abbinamento a opere e percorsi, per poter fruire autonomamente tramite il proprio dispositivo smartphone di contenuti aggiuntivi e percorsi su misura per poter visitare il museo senza utilizzo di brochure o di fogli di sala, accedendo a una grande quantità di nuovi contenuti, e con la possibilità di condivisione degli stessi tramite il proprio device.

Durante lo scorso anno sono state promosse iniziative di rilievo per poter garantire una fruizione sicura all'interno delle istituzioni culturali e dei musei ad alto flusso.

Tra le tecnologie introdotte ricordiamo, ad esempio, quella adottata all'interno del complesso dell'Opera di Santa Maria del Fiore a Firenze, sin dalla riapertura di maggio 2020; si tratta di un dispositivo fornito ai visitatori che, una volta indossato, segnala, attraverso vibrazioni e illuminazione, quando si supera la distanza minima consentita tra le persone. È il primo dispositivo di questo tipo utilizzato in ambito museale al mondo.

Molti, poi, i musei chiusi al pubblico che si sono dotati di tour virtuali a cui poter partecipare comodamente dalla poltrona di casa, con l'intento di far conoscere le proprie bellezze al pubblico, e di innescare un effetto virtuoso di curiosità e conoscenza in vista delle riaperture.

Si va dal Museo Egizio di Torino, con video tour sui social per mostrare i suoi tesori, alla Pinacoteca di Brera, che permette di ammirare da vicino i capolavori della storia dell'arte mondiale, grazie a una campagna di digitalizzazione in altissima definizione per consentire un approccio alle opere, che va oltre ciò che percepisce l'occhio umano. All'estero, il Museo del Prado di Madrid ha deciso di implementare la sua presenza virtuale proprio in occasione delle chiusure dovute all'emergenza coronavirus; qui le opere e gli artisti del museo sono stati mostrati con un nuovo approccio, sotto

# FACTOR Y M P R E S A

## T U R I S M O

forma di una linea temporale a più livelli, gestita da un'intelligenza artificiale e sono accompagnate dal racconto del direttore, Miguel Falomir.

È in fase di realizzazione da parte di CoopCulture e sarà presto rilasciata la piattaforma di esperienze digitali per una fruizione integrata della cultura per scuole e turisti, il cui obiettivo è continuare ad offrire agli studenti e ai visitatori in generale la possibilità di «entrare» in musei ed aree archeologiche. La predisposizione di *virtual tour* sarà accompagnata dalla fruizione mediata da esperti di didattica museale, in percorsi educativi completi che contemplanano anche momenti di pre-esperienza e post-incontro.

Interessante anche il tema delle tecnologie (attualmente in fase di studio) per la progettazione dei nuovi allestimenti museali. Si dovrà prevedere la totale sostituzione di elementi touch screen, in cui lo stesso oggetto è toccato da più persone, per fornire informazioni e approfondimenti.

Questi sono solo alcuni esempi con i quali il mondo museale ha tentato e sta ancora tentando di affrontare il tema della tecnologia, già presente prima della pandemia, ma che se prima si concentrava prettamente sulla necessità di condividere contenuti aggiuntivi e sempre più originali verso un nuovo pubblico, ora ha colto e tenta di cogliere le potenzialità che la tecnologia *contactless* può riservare per la garanzia di una fruizione completa e sicura del patrimonio culturale.

-----



## Gli attrattori culturali

Oltre ai musei, tutto il vasto mondo degli attrattori culturali ha risentito in maniera pesantissima del susseguirsi dei lockdown: cinema, teatri, concerti, sono stati i servizi culturali che maggiormente ci sono mancati. Spesso grandi e piccoli eventi musicali, artistici, espositivi rappresentano per un grande pubblico o per una nicchia di appassionati la ragione che scatena l'esigenza di viaggiare ed una importante componente dell'economia turistica delle destinazioni interessate.

Non sono però mancate le soluzioni ipotizzate per cercare di agevolare una fruizione più smart, e anche più sicura; per quanto concerne i teatri, ad esempio, il progetto *Covid Free theatre*, è tra quelli che ha proposto un sistema integrato tramite biglietto autocertificato, che potesse non solo contingentare i flussi di accesso, ma consentire la prenotazione per nuclei familiari, la vendita di biglietti per fasce orarie, e la smaterializzazione dei servizi connessi, ovvero accesso al food and beverage, parcheggio, prenotazione guardaroba etc.

Il mondo dei concerti ha studiato soluzioni in remoto, così come metodi di facilitazione delle prenotazioni e dei servizi connessi, stessa cosa i cinema, cercando di non arrivare al modello coreano, dove la CJ-CGV, la catena numero 1 dei multiplex del Paese, sta sostituendo lo staff con i robot, limitando al massimo l'incontro fra persone.

Interessante e di tutt'altro genere, anche l'esperienza del "biglietto sospeso", iniziativa di meetcultura, che permette di acquistare idealmente oggi un biglietto per musei, concerti, teatri e eventi culturali, parchi, archivi, che servirà da sostegno per le attività future, un modo per rimanere in contatto col proprio pubblico, aggiornarlo sulle proprie attività e mantenere alta l'attenzione sul settore.

Il tema, anche nel caso più ampio degli attrattori culturali, è quello di trovare soluzioni che siano capaci di migliorare i servizi, di renderli più sicuri, ma che non eliminino il contatto umano e il senso di cura che il presidio culturale per eccellenza deve intrinsecamente contenere e manifestare.

## Gli assistenti vocali

Un ruolo importante per il mondo del turismo può essere svolto dagli assistenti vocali, altrimenti conosciuti come *smart assistant*. Da un punto di vista pratico sono degli **altoparlanti intelligenti**, dotati di microfoni e connessioni wifi che, grazie all'intelligenza artificiale e al riconoscimento vocale, sono in grado di eseguire ordini ricevuti dalle persone: leggere le ultime notizie, dare informazioni sul meteo, diffondere musica o programmi radiofonici, leggere ricette di cucina, gestire agende, sveglie o timer.

Oltre a questo, essi possono essere in grado di interagire con componenti della casa o della camera d'hotel, a patto di avere dispositivi connessi in rete e compatibili con lo strumento che stiamo utilizzando e, quindi, di accendere o spegnere le luci, regolarne l'intensità, regolare il riscaldamento, alzare le tapparelle, cambiare canale sulla tv e molto altro.

Di conseguenza, l'utilità degli *smart assistant* risulta direttamente proporzionale anche all'effetto rete che si genera con i dispositivi esterni (ovviamente compatibili) presenti nel proprio ambiente, passando da strumenti "*direct service delivery*" ad elementi di stimolo per lo sviluppo di ulteriori applicazioni e hub di controllo per quest'ultime.

È interessante sottolineare anche come, grazie alla capacità di eseguire operazioni in base a comandi vocali e la capacità d'interazione con apparati domotici, appaiono evidenti le potenzialità di questi dispositivi per venire incontro a molte esigenze di persone con disabilità e come possano semplificare tanti aspetti della vita quotidiana delle persone anziane.

Il prossimo traguardo è, dunque, l'utilizzo su larga scala degli *smart assistant* nell'ambito turistico-culturale: spingere la fruizione di questi *device* fuori dalle mura domestiche, unico luogo a beneficiare delle loro funzioni con una fortissima diffusione capillare, per consentire applicazioni di pubblica utilità.

-----

## Le possibili aree di innovazione

### **Musei e beni culturali**

*La Cultura andrà fruita in sicurezza, attraverso soluzioni innovative e app per migliorare le visite di musei e degli altri beni del patrimonio culturale ai tempi del distanziamento sociale, garantendo anche l'ottimale gestione dei flussi.*

### **Mobilità turistica**

*Tornare a viaggiare con leggerezza sarà una priorità e la mobilità tra i luoghi dovrà rimanere parte integrante dell'esperienza del viaggio.*

### **Hotel, accomodation e ristorazione**

*Le sistemazioni alberghiere, extra-alberghiere e i ristoranti dovranno offrire soluzioni non solo per il cliente, ma anche per il work flow di chi vi lavora.*

### **Esperienze e tempo libero**

*Le esperienze per il tempo libero saranno adattate alle nuove necessità, per chi è dentro la propria vacanza e per chi lavora per renderla sempre più gratificante.*

## Approfondimenti

Il website dedicato a [FactorYmpresa Turismo](#), le caratteristiche, le sfide tematiche, le storie di successo.

[PST Piano Strategico Nazionale del Turismo 2017 – 2022](#) del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo MiBACT

-----

## Lecture consigliate

*Ti suggeriamo di leggere alcuni articoli che abbiamo selezionato per la sfida SMART CONTACT TOURISM, alcuni li abbiamo tradotti in italiano.*

ET Hospitality World | [The rise of contactless technology in the travel and tourism sector](#) | Amit Damiani, co-founder Vista Rooms – August 2020 | Tradotto in ITALIANO

IBM | [Telcos use blockchain to bring mobile and contactless payments to billions](#) | Ling Wu, Founder and CEO of TBCASoft, Inc.  
July 28, 2020 | In INGLESE

PREDICT | [Redesigning travel and tourism: Contactless experiences](#) | Alejandra Rojas – June 2020 | Tradotto in ITALIANO

SKIFT | Contactless Tech in Hospitality | Wouter Geerts + Skift Team - September 2020 | [Link all'abstract](#) in INGLESE + [Articolo](#) su GUIDA VIAGGI di Gianluca Miserendino | In ITALIANO

# FACTOR Y M P R E S A

## T U R I S M O

TD | [5 contactless technologies gaining traction in travel and tourism industry](#) | Kristin Mariano TD Editor – September 2020 | In INGLESE

World Tourism Forum Institute | [In view of the COVID risk 60% of frequent flyers expect to travel within six months](#) – 2020 | Tradotto in ITALIANO

WRISTCOIN | [Contactless Tourism – Closed Loop Cashless Solutions for Hospitality will be key](#) – October 2020 | Tradotto in ITALIANO