

## Prefazione

Le nuove Tecnologie di Informazione e Comunicazione (ICT), come Personal Computer, Smartphone, Big Data e Piattaforme digitali, Internet delle cose (IoT), Intelligenza artificiale, ma anche la Biometrica, le Nanotecnologie e la Share economy, oltre una serie di nuovi materiali resistenti e leggeri (fibre di carbonio, quarzo, vetro e altri materiali per i mezzi di trasporto e le reti di comunicazione), sono innovazioni che da almeno un ventina d'anni stanno cambiando la nostra vita quotidiana di cittadini e di turisti, unitamente all'organizzazione delle imprese e dei territori, compresi ovviamente i servizi e le destinazioni turistiche

Allo scopo di delineare le migliori politiche e strategie di progresso nell'attuale rivoluzione digitale si ritiene importante in primo luogo conoscere il diverso livello di diffusione delle tecnologie, le diverse modalità di diffusione e i diversi impatti tra le varie destinazioni e tra le diverse imprese di servizi, è già un primo aspetto di studio importante. Occorre in particolare cercare di rispondere alla domanda: "quali esperienze di turismo intelligente hanno maggiori probabilità di migliorare l'attrattiva della destinazione?" "Una domanda analoga si pone per le imprese turistiche: "quali tecnologie ne accrescono maggiormente la competitività.

Sono questi i temi posti in discussione e discussi alla conferenza delle XVII Giornate del Turismo (Milano, 22-23 ottobre 2018), della quale gli articoli pubblicati in questo fascicolo sono solo i contributi scritti proposti e sottoposti a due *referee*. Altri rilevanti contributi (interventi e relazioni introduttive su alcuni temi chiave) sono stati purtroppo proposti solo oralmente e si possono ascoltare accedendo al sito.

Obiettivi della conferenza, che si è tenuta presso l'Università degli Studi di Milano "Bicocca", erano

- 1) Presentare risultati di analisi empiriche riguardanti la diffusione e i caratteri dell'ICT nelle imprese e nelle destinazioni turistiche, gli effetti socio-economici, culturali e spaziali di tale diffusione, l'impatto sui caratteri dei turisti e i loro comportamenti, i rapporti tra il grado di sviluppo di tecnologie *smart* (intelligenti) nelle città. e l'attrattività turistica; il ruolo delle nuove tecnologie nella lotta all'usura e al racket, che colpiscono le piccole imprese, problemi che per la prima volta vengono affrontati nelle Giornate del Turismo.
- 2) Esporre metodi d'indagine e di elaborazione delle informazioni per le analisi delle imprese, del loro livello tecnologico e del loro comportamento, degli effetti della diffusione dell'ICT nell'organizzazione dei sistemi turistici e sui turisti.
- 3) Presentare nuove applicazioni (*APPs e dashboard*) utili per la gestione di informazioni turistiche e progetti in atto per la loro creazione. Purtroppo, non sono pervenuti contributi del genere: spero che qualche indicazione emerga nei dibattiti.
- 4) Fare il punto dello stato d'attuazione del Piano della digitalizzazione del turismo e più in generale delle politiche del Governo e delle Regioni per il turismo, e

avanzare proposte alternative o integrative: per la crescita di imprese e destinazioni smart, il miglioramento della competitività delle imprese e la sostenibilità dello sviluppo territoriale.

Proposte di articoli sui problemi e le politiche per un turismo *smart* da pubblicare in prossimi fascicoli di questa rivista saranno sempre ben accolte.