



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Gruppo consiliare provinciale del Partito Democratico del Trentino

Ill.mo Signor
Walter Kaswalder
Presidente del Consiglio provinciale
SEDE

Trento, 31 gennaio 2023

Interrogazione a risposta scritta n. 4264

Come si legge sul sito della Trentino School of Management (TSM), “La conoscenza ha un'importanza fondamentale in qualsiasi processo di sviluppo economico e di innovazione sociale e gioca un ruolo decisivo anche nel turismo, uno dei settori economici più importanti dell'economia trentina. Una prenotazione online di una stanza d'albergo, un passaggio in auto acquistato su una piattaforma digitale o l'utilizzo dello smartphone per orientarsi in una valle, sono diventate azioni che consideriamo ormai acquisite e scontate, ignorando il fatto che richiedono l'uso di sistemi ad alta concentrazione di conoscenza e ricerca ed uno studio accuratissimo dell'interfaccia uomo-macchina. La trasformazione digitale, come sostengono molti studi, ha subito un'accelerazione con la pandemia da Covid-19, dimostrando l'importanza della tecnologia non solo come strumento di intrattenimento e socializzazione, ma come vero e proprio elemento centrale indispensabile della nostra vita privata e lavorativa.”

In tal senso, “L'uso pervasivo delle piattaforme digitali ha cambiato, di conseguenza, anche il modo di fare accoglienza e promozione: oggi è sempre più importante per una destinazione turistica presidiare adeguatamente gli ambienti e i canali digitali lungo i quali si dipana il customer journey del turista. Per tali ragioni è nata la Trentino Guest Platform, che rappresenta una sfida di grande valenza per il sistema turistico provinciale, con impatti potenzialmente dirompenti sul modo di lavorare nelle organizzazioni, di comunicare il prodotto e le esperienze nonché di accogliere il turista. La Trentino Guest Platform, al cui progetto lavorano tutti gli attori del sistema trentino di accoglienza e promozione, “imparerà” a riconoscere gli utenti, elaborerà autonomamente la profilazione e smisterà i contenuti in modo mirato, attraverso i canali digitali. Inoltre, permetterà agli ospiti di interagire con il sistema di accoglienza, rappresentato dai punti info delle ApT, in modo molto più veloce, diretto ed immediato.”

Sul sito di Trentino Sviluppo Spa si legge invece che “Diventare smart, intelligenti e data-driven diventa un percorso imprescindibile per le destinazioni turistiche moderne, sfida che richiede un cambio di paradigma nella relazione con il turista a 360° e nella scelta dell'infrastruttura tecnologica che ci tragherà nei prossimi anni. Sfida che come Trentino abbiamo accolto e che vedrà nel 2020 l'esecuzione della seconda fase del progetto Trentino Guest Platform, un progetto che mette al «centro» il Turista e le sue esigenze. Lancio della fase beta con il rilascio di un APP



Vicolo della Sat, 10 – 38122 TRENTO
Tel. 0461 227340



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Gruppo consiliare provinciale del Partito Democratico del Trentino

per il turista a marzo 2021 ma con una road map di rilasci già definiti nel corso degli anni successivi. Si tratta di un progetto ad alto tasso di innovazione la cui realizzazione prevede un'attività di collaborazione e di condivisione anche inedita, fra tutti gli attori sia turistici che non, sia privati che pubblici (trasporti, artigianato, agricoltura, operatori, apt, associazioni, ecc), in una modalità di cocontribuzione al progetto. Ogni attore del territorio avrà l'opportunità di rendere accessibile digitalmente la propria proposta ed esporla nella piattaforma secondo standard di integrazione comune e garantendo il suo contributo al progetto. Obiettivi principali: 1. Offrire al turista un indispensabile «strumento di relazione con il territorio». Accompagnare nella vacanza i milioni di turisti che mediamente ogni anno arrivano in Trentino diventa strategico e necessario. 2. Creare un patrimonio inestimabile di dati di prima fonte, ovvero la conoscenza e la mappatura profonda dei propri turisti, attuali e futuri, consentendo di comprenderne le differenze, i gusti, le esigenze e offrendo un servizio “unico” e personalizzato. 3. Creare una dorsale tecnologica aperta, che consenta di immaginarsi come una solida piattaforma di spinta all'innovazione per il territorio ed integrazione fra il pubblico e il privato. 4. Una concreta opportunità di uno scenario di trasformazione ed evoluzione profonda degli uffici di informazione verso un Customer Care moderno. 5. Dati comportamentali e insight utili e accessibili per la definizione di scelte sia di comunicazione che di prodotto a disposizione per ogni attore della filiera.”

Il progetto di sviluppo della Trentino Guest Platform è iniziato nel 2020 e stante il cronoprogramma avrebbe dovuto concludersi nel 2023. In tal senso,

si interroga la Giunta provinciale per sapere

1. se il progetto di sviluppo della Trentino Guest Platform si è concluso;
2. se gli obiettivi del progetto di sviluppo sono stati raggiunti;
3. quanto è costato lo sviluppo della piattaforma;
4. se le performance della piattaforma sono in linea con gli obiettivi fissati;
5. se questa è pienamente compatibile ed integrata con i sistemi e le piattaforme nazionali.

A norma di regolamento si chiede risposta scritta.

cons. Alessio Manica

