



TURISMO, TECNOLOGIE E IA: SCENARI PROFESSIONALI EMERGENTI E SFIDE PER L'ORIENTAMENTO DEI GIOVANI

V. FERRI

BTM BARI – 26/2/2026

Documento elaborato dal gruppo «*Tecnologie e Intelligenza Artificiale: lavoro, professioni, formazione e competenze*»

M. Bonanni, U. Cappuccio, V. Ferri, S. Marsiglia, B. Sofronic, G. Tesauro



- ❑ **Deng et al. (2024):** Analizzando le società turistiche cinesi quotate, evidenziano che la digitalizzazione favorisce la crescita dell'occupazione nel settore turistico. Tuttavia, il processo modifica la struttura occupazionale, aumentando la domanda di lavoratori altamente qualificati e riducendo le opportunità per quelli meno qualificati.
- ❑ **Samala et al. (2025):** Sostengono che l'intelligenza artificiale migliora i servizi turistici esperienziali attraverso automazione e personalizzazione, facilitando l'organizzazione dei viaggi. Nonostante ciò, l'IA non può sostituire il tocco umano, elemento essenziale e distintivo dell'esperienza turistica.
- ❑ **Ivanov e Webster (2020):** L'IA migliora la customer experience e la competitività delle destinazioni attraverso personalizzazione, analisi predittive e pricing dinamico, e abilita esperienze immersive con AR/VR, anche a distanza.
- ❑ **Ferri et al. (2025):** nel SEP dei servizi turistici a livello nazionale la domanda di competenze legate all'intelligenza artificiale si concentra in misura prevalente sulle professioni dedicate all'accoglienza: quasi la metà degli annunci riguarda infatti addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (47,9%). Seguono gli addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione (18,3%) e i tecnici della preparazione alimentare (11,3%).



- ❑ La filiera S3 del turismo in Puglia conta **26.541 imprese attive**, suddivise principalmente nel comparto “Attività dei servizi di ristorazione” (75,8%) e “Alloggio” (20,4%).
- ❑ Le province di **Bari** e **Lecce** concentrano 13.679 imprese, pari al 51,5% del totale regionale.
- ❑ Il comparto “Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse” rappresenta circa il 4% delle imprese turistiche pugliesi, con il maggior numero di unità nelle province di Bari (376) e Lecce (201).

Il turismo è tra i settori meno esposti alla sostituzione da IA, dopo sistema casa e agroalimentare. Ha subito forti shock occupazionali, ma mostra una elevata capacità di recupero post-2020, con ricostruzione parziale dell'occupazione stabile.

Marsiglia S., Ferri V., Fiore A., Tesauo G. (a cura di) (2025), Implicazioni dell'intelligenza artificiale per il mercato del lavoro pugliese, Arti-Inapp <<https://oa.inapp.gov.it/handle/20.500.12916/5203>>



IMPLICAZIONI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER IL MERCATO DEL LAVORO PUGLIESE

L'impatto dell'intelligenza artificiale sullo sviluppo delle filiere della
specializzazione intelligente (S3) in Puglia

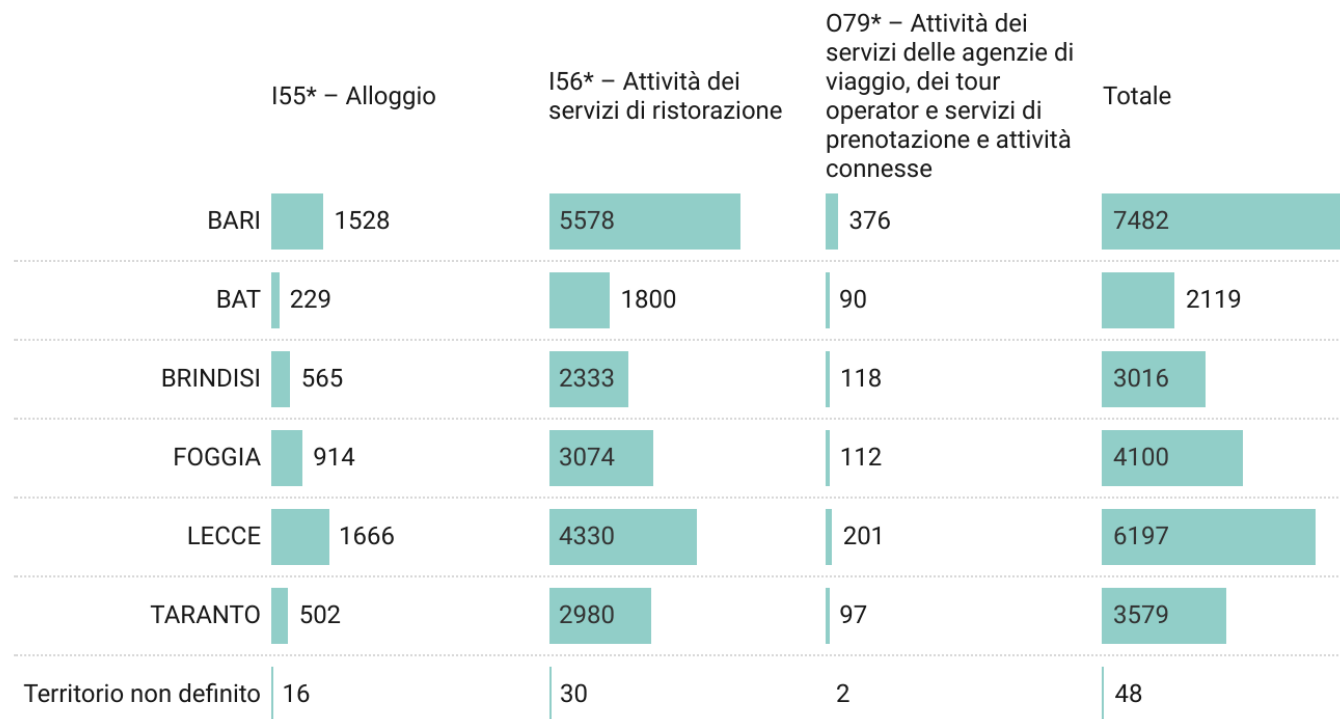
Dicembre 2025



- ❑ Il lavoro a tempo determinato ha sostenuto la crescita del settore prima del Covid (forti aumenti 2016–2019).
- ❑ Nel 2020 forte crollo (-32,2%) a causa della pandemia.
- ❑ Rimbando mercato 2021–2024, con crescita costante.
- ❑ Il lavoro a termine è stato centrale nella ripartenza post-Covid.
- ❑ Settore labour-intensive e stagionale, concentrato su poche figure front-line (camerieri, cuochi, baristi) con ampio uso del tempo determinato.
- ❑ Opportune politiche di riqualificazione e upskilling (lingue, competenze digitali, qualità del servizio).
- ❑ Le professioni più dinamiche risultano poco esposte all'IA (quintili di minore esposizione).



Figura 12 - Filiera "Turismo" in Puglia. Imprese attive. Valori assoluti, anno 2024



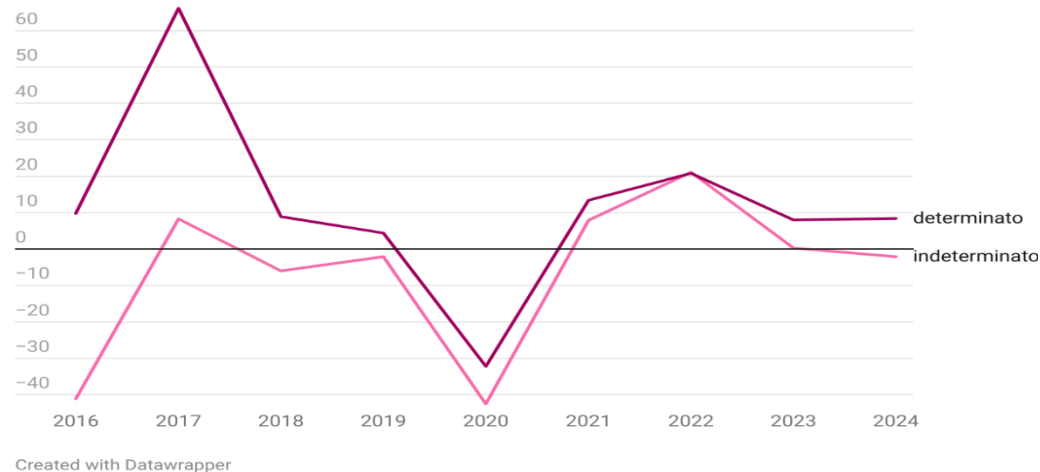
Created with Datawrapper

*Comprende tutti i codici Ateco con medesima radice

Fonte: Elaborazioni degli autori su dati Camera di Commercio delle Marche su dati InfoCamere – Demografie delle imprese in Italia



Figura 13 – Filiera “Turismo” in Puglia. Variazione percentuale annua dei contratti attivati



Fonte: Elaborazioni su dati SISCO MLPS, 2015-2024

INAPP, ARTI «L’impatto dell’intelligenza artificiale sullo sviluppo delle filiere della specializzazione intelligente (S3) in Puglia»

Marsiglia Salvatore (INAPP)

Ferri Valentina (INAPP)

Fiore Annamaria (ARTI)

Tesauro Giuliana (INAPP)



Tabella 5 – Filiera “Turismo” in Puglia. Distribuzione percentuale dei contratti a tempo indeterminato e determinato e livello di esposizione all’IA (quintile 1 = bassa esposizione, quintile 5 = alta esposizione) delle principali figure professionali. Anno 2024

Tempo indeterminato			Tempo determinato		
Figure professionali	Peso %	Quintile IA	Figure professionali	Peso %	Quintile IA
Camerieri di ristorante	21,0	2	Camerieri di ristorante	40,2	2
Cuochi in alberghi e ristoranti	19,2	1	Cuochi in alberghi e ristoranti	12,1	1
Baristi e professioni assimilate	19,0	1	Personale non qualificato nei servizi di ristorazione	11,0	1
Personale non qualificato nei servizi di ristorazione	8,7	1	Baristi e professioni assimilate	9,9	1
Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast-food / rosticcerie	5,9	1	Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi	3,9	1
Addetti preparazione e cottura cibi (ristorazione collettiva)	2,2	3	Camerieri di albergo	2,7	1

Fonte: Elaborazioni su dati SISCO MLPS



AMBITI, TECNOLOGIE E SKILLS IA TURISMO E CULTURA

- ❑ L'IA sta rivoluzionando anche la fruizione dei beni culturali, rendendo musei e patrimoni artistici più interattivi, personalizzati e accessibili
- ❑ Grazie a tecnologie quali quelle del Machine Learning e Computer Vision, è possibile valorizzare opere, archivi e siti storici, superando i limiti della fruizione tradizionale e ampliando l'accesso al patrimonio culturale



AMBITI, TECNOLOGIE E SKILLS IA TURISMO E CULTURA



Ambiti in cui l'IA sta cambiando il rapporto tra pubblico e cultura:

Esperienze Visite Personalizzate e Intelligenti: L'IA viene utilizzata per creare guide intelligenti e app (es. [I-Muse a Torino](#)) in grado di suggerire percorsi museali personalizzati o trovare connessioni tra opere di istituzioni diverse.



Realtà Aumentata (AR) e Virtuale (VR): Tecnologie IA alimentano esperienze di realtà virtuale, che permettono di visitare siti culturali da remoto o esplorare ricostruzioni 3D di opere d'arte.



Identificazione e Ricerca Visiva: Sistemi di riconoscimento visivo consentono di scansionare opere per ottenere immediatamente informazioni dettagliate, arricchendo l'esperienza del visitatore.

Chatbot e Assistenti Virtuali: Chatbot dotati di IA forniscono risposte in tempo reale ai visitatori, raccontando storie, aneddoti e contestualizzando le opere, spesso supportati da robot umanoidi (es. [Pepper allo Smithsonian](#)).



Accessibilità "Senza Barriere": L'IA facilita la creazione di strumenti per rendere il patrimonio culturale accessibile a persone con disabilità, migliorando la comprensione delle opere attraverso descrizioni automatiche e percorsi tattili o sonori.



Restauro Digitale e Analisi: Algoritmi avanzati assistono i restauratori analizzando il degrado dei materiali e ipotizzando la ricostruzione di opere d'arte frammentate, senza intervenire fisicamente sull'originale.



Analisi dei Dati per la Gestione Museale: L'IA aiuta le istituzioni a studiare i comportamenti dei visitatori, ottimizzando l'allestimento delle mostre e migliorando l'efficienza gestionale.

AMBITI, TECNOLOGIE E SKILLS IA TURISMO E CULTURA

Tecnologie IA abilitanti:

Computer Vision: Settore dell'IA che insegna alle macchine a interpretare immagini e video, con applicazioni in riconoscimento facciale e automazione.

Szeliski, R. (2022). Computer Vision: Algorithms and Applications. 2nd ed. Springer.

Esempi Serve per:

contare i visitatori nei musei

controllare accessi e sicurezza

digitalizzare opere d'arte

creare realtà aumentata nei siti culturali

AMBITI, TECNOLOGIE E SKILLS IA TURISMO E CULTURA

Tecnologie IA abilitanti:

JEPA (Joint Embedding Predictive Architecture): Architettura di intelligenza artificiale per l'apprendimento auto-supervisionato, che impara rappresentazioni semantiche astratte da immagini e video.

Bardes, A., Ponce, J., & LeCun, Y. (2023). Mc-jepa: A joint-embedding predictive architecture for self-supervised learning of motion and content features. arXiv preprint arXiv:2307.12698.

Sistemi che analizzano video e comportamenti

Servono per:

monitorare eventi culturali

capire i flussi nei siti turistici

prevenire danni o degrado

AMBITI, TECNOLOGIE E SKILLS IA TURISMO E CULTURA

Tecnologie IA abilitanti:

VLM (Vision Language Model): Tipologia di modelli IA che combina la capacità visiva dei modelli di computer vision con la comprensione semantica tipica dei LLM (elaborazione del linguaggio naturale).

<https://www.ibm.com/it-it/think/topics/vision-language-models>

Modelli che capiscono immagini + testo (VLM)

Servono per:

descrivere automaticamente un'opera

creare guide virtuali multilingue

chatbot turistici che rispondono anche sulle immagini

AMBITI, TECNOLOGIE E SKILLS IA TURISMO E CULTURA

Nel settore **turismo-cultura** la domanda di competenze IA è fortemente ibrida: non bastano data scientist "puri", servono figure che combinino padronanza tecnica dell'IA con conoscenze specifiche del dominio culturale. L'adozione dell'IA nel settore culturale, pur tra sfide etiche e la necessità di garantire la qualità dei dati, offre una nuova "vita" ai beni culturali, rendendoli più dinamici e coinvolgenti.



Il Ministero del Turismo italiano

sta ponendo l'intelligenza artificiale (IA) al centro della strategia di digitalizzazione del comparto, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza operativa, la promozione del "Made in Italy" e l'esperienza del viaggiatore.

Durante il G7 Turismo (Firenze 2024/2025): L'IA è stata identificata come strumento strategico per la sostenibilità e la gestione dei flussi turistici.

Iniziative Principali e Progetti 2025-2026:

Incubatore Permanente IA Turismo

Il ministero del Turismo ha lanciato l'idea di un incubatore permanente per l'IA nel turismo a guida italiana, presentato all'OCSE. L'obiettivo è supportare le piccole e medie imprese nell'adozione di tecnologie avanzate.

Tourism Digital Hub (TDH)

Piattaforma del Ministero basata sul PNRR (investimento di circa 114 milioni di euro) per connettere l'ecosistema turistico, utilizzando IA e analisi dati per personalizzare l'offerta e migliorare la promozione.



Obiettivi del Ministero

Personalizzazione: Utilizzare algoritmi per suggerire destinazioni, alloggi e attività basandosi sulle preferenze dei viaggiatori.

Gestione Sostenibile: Ottimizzare i flussi turistici per ridurre l'impatto ambientale, specialmente in siti ad alta densità.

Competitività: Aiutare le imprese turistiche italiane a modernizzarsi (Turismo 4.0) per competere a livello internazionale.

Contesto Normativo

Le attività del Ministero si inseriscono nel quadro della Legge sull'IA dell'UE, entrata in vigore nel 2024 e pienamente applicabile dal 2026, che regola le pratiche di IA garantendo sicurezza e trasparenza.

Il Ministero del Turismo mira a mantenere la centralità del fattore umano, utilizzando l'IA come supporto all'innovazione e non in sostituzione dell'esperienza umana.



Tourism Digital Hub – M1C3 Investimento 4.1

Risorse: 114 Milioni €

Finalità

- Creare un ecosistema turistico digitale integrato
- Superare frammentazione e disomogeneità del settore
- Innovare e connettere digitalmente offerta e promozione turistica

Soggetti beneficiari

- Turisti
- Imprese (PMI, start-up)
- Operatori e associazioni di settore
- Amministrazioni centrali, regionali e locali

Componenti chiave

- Nuova infrastruttura digitale nazionale
- Modelli di Intelligenza Artificiale per analisi dati
- Servizi digitali per turisti e operatori
- Aggregatore centralizzato di dati turistici

Obiettivi strategici

- Punto di incontro tra turista ed ecosistema turistico
- Supporto alla pianificazione del viaggio
- Digitalizzazione dell'offerta turistica
- Maggiore visibilità nazionale e internazionale
- Riduzione divario Nord-Sud
- Destagionalizzazione e de-polarizzazione dei flussi
- Aumento permanenza media dei turisti

Impatto atteso: crescita economica del settore e rafforzamento competitivo del Sistema Paese

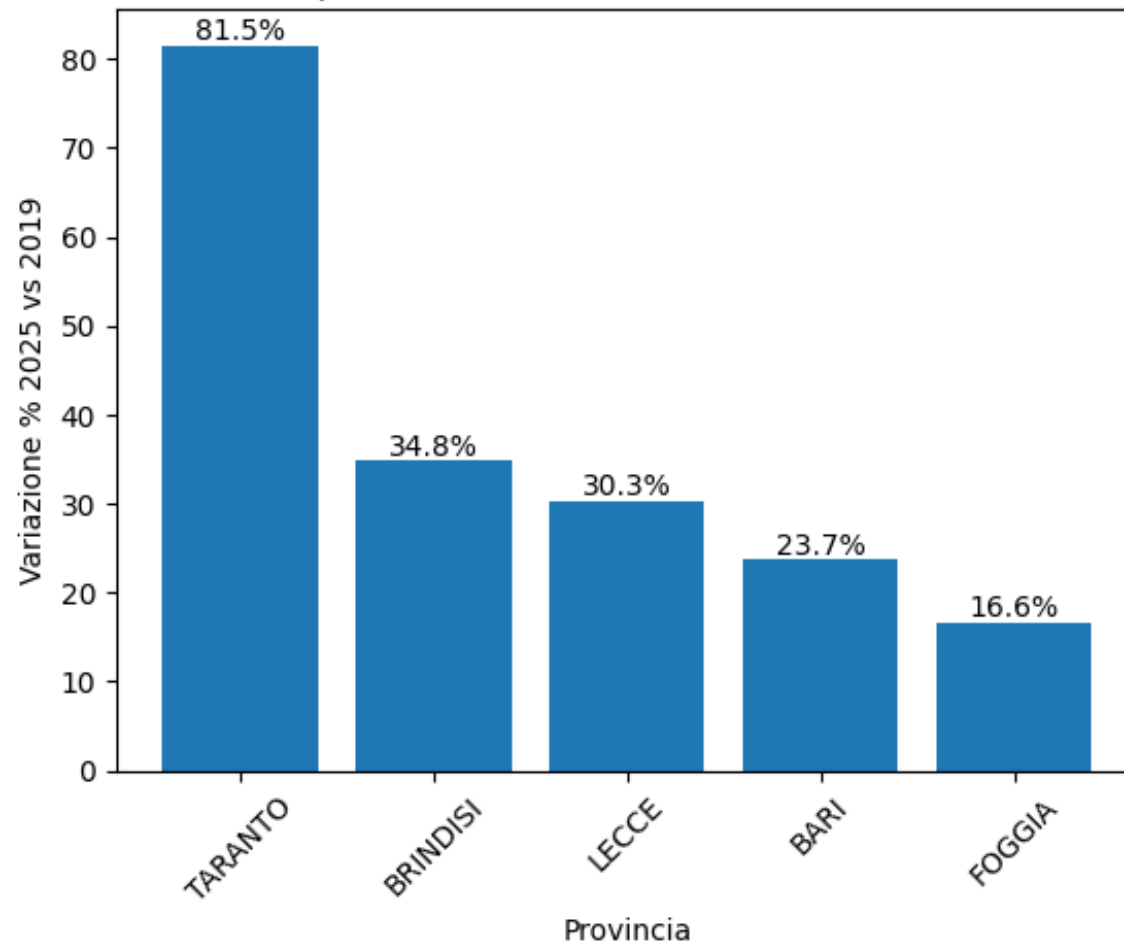


ADDETTI

ATTIVITA' DI ALBERGHI E STRUTTURE SIMILI (2019-2025)



Variazione percentuale addetti ATECO 551 (2025 vs 2019)

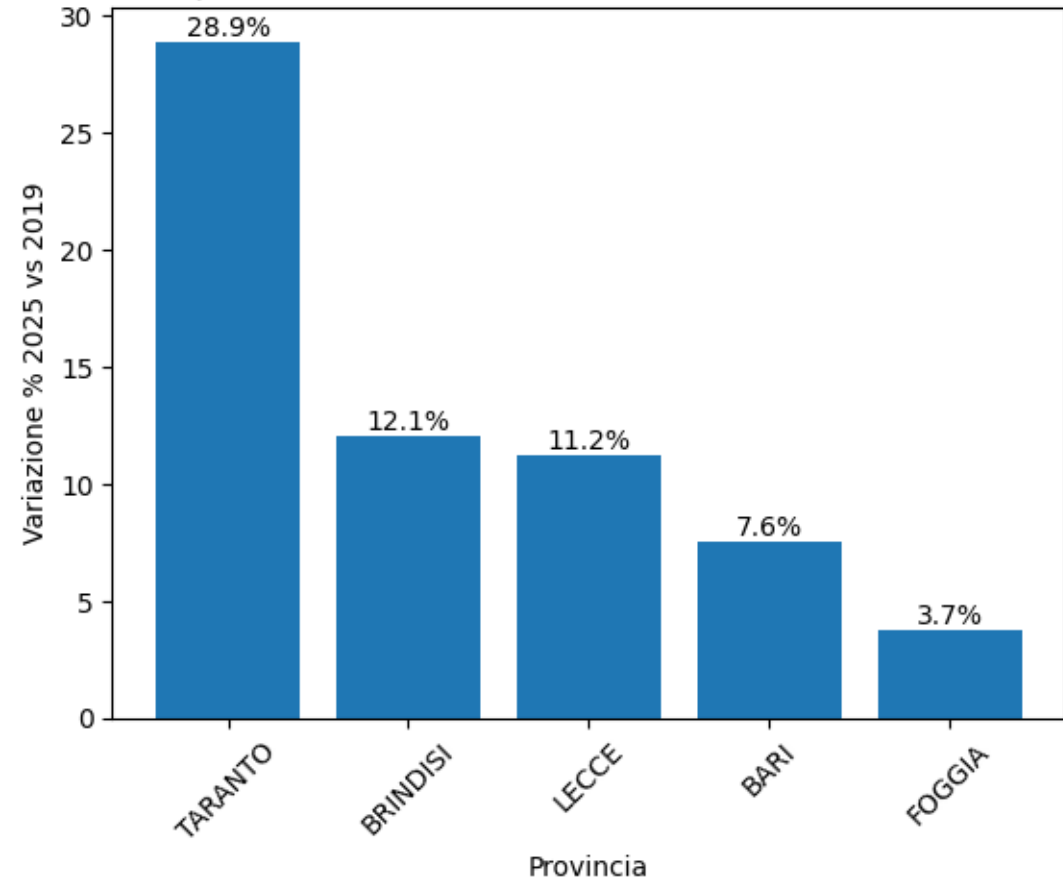


LOCALIZZAZIONE

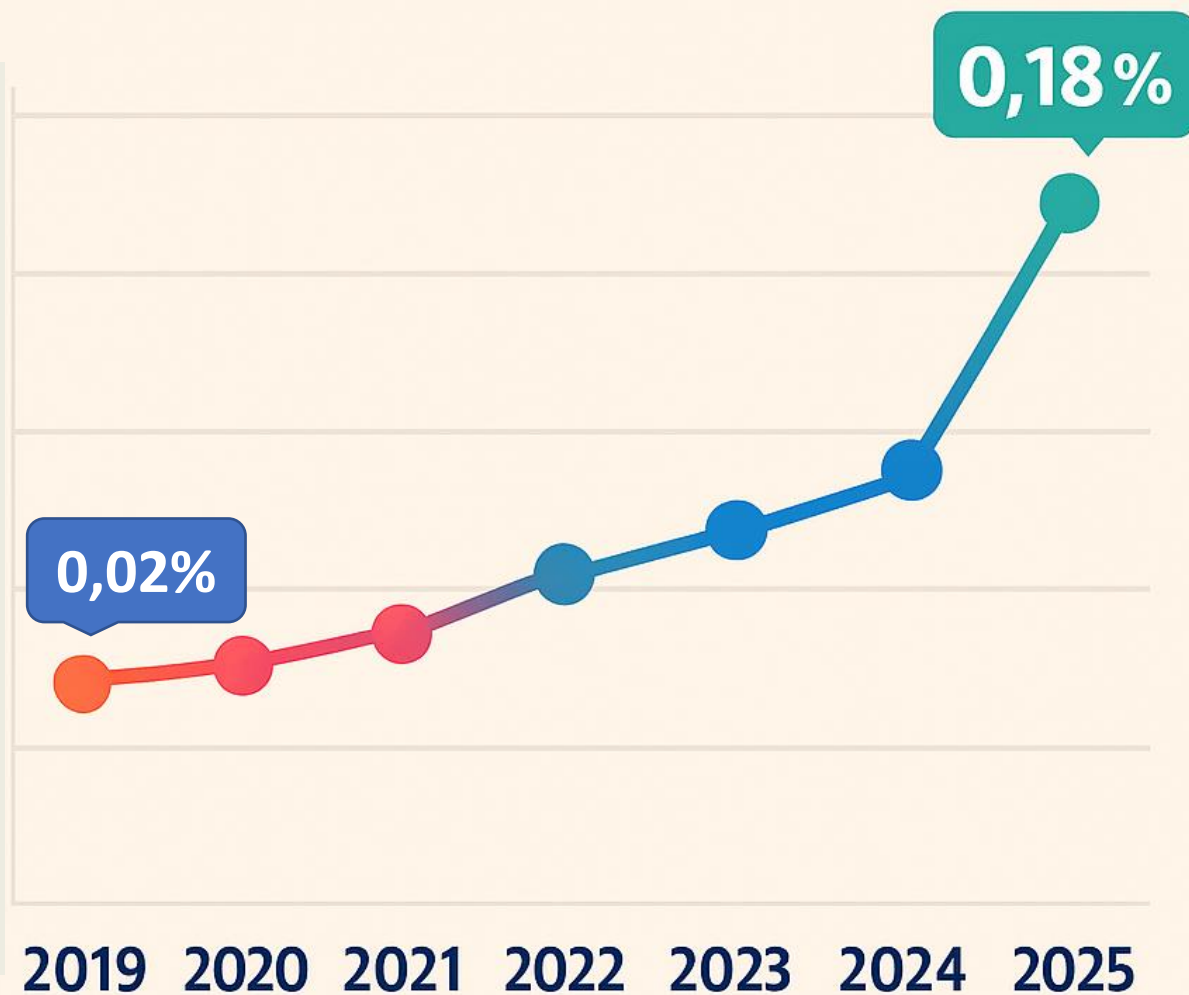
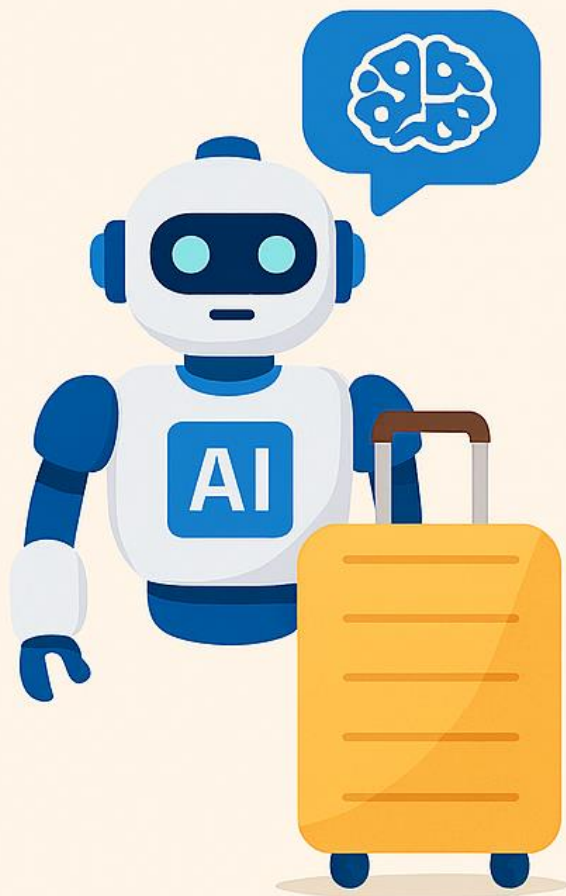
ATTIVITA' DI ALBERGHI E STRUTTURE SIMILI (2019-2025)



Variazione percentuale Localizzazioni Attive ATECO 551 (2025 vs 2019)



PERVASIVITÀ DELL'IA NEI SERVIZI TURISTICI





Are di Attività con maggiore AI degree



Ai degree = numero di skills ai \ numero di skill

L'ATLANTE del LAVORO e delle QUALIFICAZIONI è un sistema classificatorio e informativo che descrive il lavoro attraverso 24 settori economico-professionali e mappa le qualificazioni rilasciate in Italia dagli enti pubblici titolari. Sviluppato per supportare la creazione del Repertorio Nazionale dei Titoli di Istruzione, Formazione delle Qualificazioni Professionali, come previsto dal Decreto Legislativo n. 13/2013, è il frutto di un processo partecipato che coinvolge istituzioni, parti sociali, associazioni professionali, esperti di settore e altri stakeholder del sistema lavoro-formazione.

La sua natura di sistema di rappresentazione del lavoro ben si presta a molteplici contesti di applicazione a supporto dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento.

È organizzato in tre sezioni: Atlante Lavoro, Repertorio Nazionale delle Qualificazioni e Atlante e Professioni.



- Esplora
- Atlante e annunci di lavoro**
- Formati con Atlante
- Aggiornamento Atlante

In evidenza



21.01.2026 - Manutenzione Atlante 2025: principali novità

[Leggi tutte le news](#)

RISORSE

- [Normativa](#)
- [Documenti](#)
- [Pubblicazioni](#)
- [Credits](#)
- [Multimedia](#)
- [Notizie](#)
- [Archivio Atlante](#)
- [API](#)



Cofinanziato dall'Unione europea



- la richiesta di **competenze digitali**, relative all'uso delle tecnologie, alla gestione e analisi dei dati, nonché all'impiego di strumenti e piattaforme digitali
- la domanda di **competenze soft**, cioè capacità trasversali come comunicazione, problem solving, lavoro in team
- la domanda di **competenze tecniche/hard**, legate alle conoscenze specialistiche di una professione
- la richiesta di **competenze green**, relative alla sostenibilità ambientale, all'uso efficiente delle risorse, alla transizione ecologica e ai nuovi modelli di economia circolare
- la richiesta di **competenze AI (Intelligenza Artificiale)**, che comprendono l'uso e lo sviluppo di strumenti basati su AI e machine learning.

Per saperne di più...

I dati raccolti alimentano non solo la banca dati dell'Atlante del Lavoro, ma anche una **dashboard interattiva**, pensata per rendere immediata la consultazione e facilitare l'analisi dei risultati dello studio. La dashboard, riportata di seguito, è direttamente consultabile e consente di esplorare nel dettaglio le dinamiche evidenziate nell'analisi.



L'IA nel turismo-ristorazione si concentra su analisi dati, assistenza cliente e automazione dei servizi operativi, mentre le tecnologie più avanzate restano ancora marginali.



Quali tecnologie IA sono maggiormente richieste?

Apache Spark

Artificial Intelligence

ChatGPT

Classification And Regression Tree
(CART)

Computer Vision

K-Means Clustering

Machine Learning

OpenCV

TensorFlow





Cofinanziato
dall'Unione europea



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



www.inapp.gov.it