

A caccia di un equilibrio nel settore chiave dello sviluppo. «Lo spettro della contrapposizione non ci appartiene»

IA e valore umano, la sfida del turismo

MILANO

È possibile trovare un equilibrio tra l'Intelligenza artificiale (Ia) e il valore insostituibile dell'interazione umana? Una questione cruciale per il settore del turismo, che sarà al centro della 16esima edizione di **Bto**-Be travel onlife, in programma il 27 e il 28 novembre alla Stazione Leopolda di Firenze. La manifestazione rappresenta il più importante evento italiano sul turismo digitale. Un'occasione di formazione e networking tra innovatori, operatori e aziende della filiera. Una due giorni di scambio di idee, dibattiti e seminari, quest'anno sul tema dell'Ia. «Questi strumenti offrono servizi interessanti per il settore», racconta il direttore scientifico **Francesco Tapinassi**. Consentono infatti di ridurre i costi, migliorare la qualità dell'assistenza e l'esperienza complessiva del cliente. Tant'è che circa il 57% delle aziende turistiche ha aumentato l'uso dell'Ia fra 2022 e 2023 (dati Deloitte Insights). «La tecnologia è sempre amica dell'uomo - continua **Tapinassi** - Lo spettro dell'Ia che sostituirà l'essere umano non ci appartiene». Certo, occorre trovare modi nuovi ed efficaci per bilanciare l'automazione con le competenze e l'interazione fra le persone. Che è proprio quello che si farà nella due giorni di **Bto**. Perché il turismo è da sempre basato sul contatto umano. E così dovrà continuare a essere.

Thomas Fox



ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - DS8404 - S.46229 - L.1849 - T.1849

