

Laboratorio di ascolto delle informazioni turistiche

C. Bergonzo, F. Jahier, G. Bonello, A. Muraca

Gli obiettivi

Il sistema informativo della Regione Piemonte dedicato al Turismo contiene un'ingente quantità di dati. L'insieme delle informazioni, opportunamente elaborato e integrato con diverse fonti presenti sul Web, rappresenta un efficace strumento di supporto al processo decisionale per la programmazione degli interventi in materia turistica.

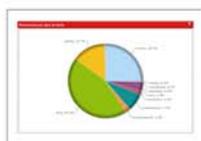
In quest'ambito, la tecnologia offre numerose occasioni di innovazione attraverso interessanti sperimentazioni. Una di queste è la "piattaforma di ascolto" delle informazioni turistiche, che ha reperito e analizzato varie fonti informative sulla tematica turistico-culturale, evidenziando indicazioni preziose sulle esigenze e sulle esperienze di utilizzo dei servizi. L'analisi dei dati ha permesso la corretta valutazione dei servizi disponibili e l'individuazione delle possibili ottimizzazioni.

Il progetto

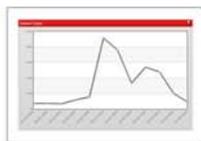


Il progetto della piattaforma è stato sperimentato per la prima volta, in forma prototipale, in occasione della "Ostensione della Sindone" tenutasi a Torino dal 23 aprile al 10 maggio 2010. Per il suo utilizzo sono state raccolte e integrate varie fonti informative:

- i flussi turistici registrati presso le strutture ricettive;
- gli accessi al sito di promozione turistico culturale della Regione Piemonte;
- le informazioni sulle prenotazioni e sui visitatori della Sindone raccolti attraverso il Sistema di prenotazione;
- i dati storici sulla Sindone, attraverso le raccolte storiche dei quotidiani (La Stampa, Corriere della Sera, etc) pervenute in occasione della prenotazione;
- le conversazioni sulla tematica Sindone e sugli aspetti turistici connessi al periodo di visita su blog, forum e siti giornalistici.



I metodi e gli strumenti



L'analisi delle fonti web esplorate in relazione al tema Sindone evidenzia come tale argomento sia stato affrontato:

- prima di iniziare la visita alla Sindone, facendo domande per la preparazione del viaggio;
- in maggior misura all'inizio dell'evento e all'arrivo del Papa a Torino
- su Twitter (è probabile che siano i figli che parlano della visita alla Sindone fatta dai genitori);
- sui siti femminili;
- sui siti dei giornali.



L'elaborazione delle conversazioni con tecniche di text mining fa emergere i principali "gruppi" di discussione. Le fonti considerate non sono soltanto quelle strutturate ma comprendono e-mail, articoli di quotidiani e conversazioni in rete.

In tempi brevi, utilizzando dati già disponibili, la metodologia permette di costruire una vista d'insieme utile per meglio definire la programmazione turistica a breve, medio e lungo periodo.



Le tecnologie utilizzate e i risultati raggiunti

La Sentiment Analysis (Blogmeter di Celi - www.celi.it) è uno strumento di indagine che affianca le modalità di analisi più consolidate, aiutando chi realizza servizi turistici a comprendere quali nuovi servizi realizzare, come ottimizzare quelli esistenti, con quali canali effettuare la promozione per favorirne la fruizione. Questa tecnica risulta estremamente utile sia per organizzare un evento o un servizio turistico, sia per comprendere le motivazioni che indirizzano le scelte del tempo libero e delle vacanze. Inoltre, consente a chi predisporre prodotti turistici di articolare offerte rispondenti alle esigenze della clientela.

Riferimenti

Cristina Bergonzo (cristina.bergonzo@piemonte-turismo.it) - Sviluppo Piemonte Turismo
 Federico Jahier (federico.jahier@regione.piemonte.it) - Regione Piemonte Direzione Programmazione strategica, politiche territoriali ed edilizia
 Giuliana Bonello (giuliana.bonello@csi.it) - CSI Piemonte: Direzione Marketing e Alleanze
 Andrea Muraca (andrea.muraca@csi.it) - CSI Piemonte: Direzione Impresa, Lavoro e Scuola