

L'amministrazione ha introdotto un chatbot turistico basato su IA per fornire informazioni in tempo reale e multilingue a tutti i visitatori.

Comune di Tortoreto: un assistente digitale per accogliere i turisti 24 ore su 24

Giorgio Ripani, Assessore al Turismo: "Con l'intelligenza artificiale abbiamo esteso l'accoglienza turistica oltre gli orari d'ufficio, rendendola accessibile a tutti, in ogni momento e in tutte le lingue".

L'ente

Il Comune di Tortoreto, in provincia di Teramo, si trova lungo la costa adriatica dell'Abruzzo e conta circa 12.000 abitanti. È suddiviso in due nuclei principali: Tortoreto Lido, località balneare moderna e turistica, e Tortoreto Alto, borgo storico collinare di origine medievale, noto per la sua architettura e i panorami sul mare. L'economia locale si fonda in gran parte sul turismo balneare, che rappresenta il motore principale del territorio, con strutture ricettive, stabilimenti, ristorazione e servizi stagionali che danno impulso all'occupazione estiva. Accanto al turismo, resta importante il settore agroalimentare, con la produzione di olio extravergine d'oliva, vino e ortofrutta, e una presenza crescente di piccole imprese artigiane e commerciali. Negli ultimi anni il comune ha puntato su sostenibilità e innovazione turistica, migliorando i servizi e valorizzando la mobilità dolce, la cultura e la qualità della vita, che rendono Tortoreto una località vivace, accogliente e in crescita costante.

Turismo smart e inclusivo

Nell'estate 2025 il Comune di Tortoreto, in collaborazione con la startup Popup, ha lanciato un innovativo progetto di accoglienza turistica digitale: un chatbot basato su intelligenza artificiale generativa, accessibile tramite QR code e tag NFC posizionati negli uffici e nei punti informativi della città. L'obiettivo era rispondere a un'esigenza concreta, ovvero offrire un servizio di informazione attivo 24 ore su 24, anche quando l'Ufficio IAT è chiuso, e alleggerire il carico di lavoro del personale comunale. Il chatbot è in grado di fornire in linguaggio naturale, in diverse lingue, risposte su eventi, servizi, trasporti, punti di interesse, ma anche curiosità storiche e notizie utili, attingendo dai contenuti del sito turistico e istituzionale del Comune. Il progetto si inserisce nella strategia più ampia di Tortoreto di digitalizzare l'esperienza turistica e rendere la città costantemente accessibile, favorendo un turismo più inclusivo, sostenibile e partecipato.

L'operatore virtuale di Tortoreto

Il sistema si basa su un access point fisico collocato presso l'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica, dove i visitatori possono inquadrare un QR code o avvicinare il proprio smartphone a un tag NFC per dialogare con il chatbot. L'assistente virtuale, progettato da Popup, utilizza modelli linguistici generativi in grado di interpretare domande complesse e fornire risposte personalizzate. È collegato alle banche dati del Comune, da cui apprende e aggiorna automaticamente le informazioni, garantendo coerenza e affidabilità. Il sistema integra contenuti su eventi, ristoranti, alloggi, servizi per disabili, spiagge libere, percorsi storici e perfino allerte meteo e aggiornamenti istituzionali. L'implementazione è stata rapida, in meno di un mese dalla delibera, il servizio era operativo, con tuning continuo e supporto tecnico completo da parte di Popup. Tutte le interazioni sono GDPR-compliant e anonime, ma permettono al Comune di raccogliere insight statistici sui bisogni dei visitatori, fondamentali per migliorare l'offerta turistica.

Accoglienza turistica H24

L'introduzione del chatbot AI ha rappresentato per Tortoreto un salto di qualità nella gestione dell'accoglienza turistica. Grazie a questo strumento, il servizio informativo è ora disponibile H24 e in più lingue, ampliando l'accessibilità per visitatori stranieri e garantendo risposte anche fuori dagli orari di apertura degli uffici. Il progetto ha contribuito a ottimizzare il lavoro degli operatori comunali, liberandoli dalle richieste più semplici e consentendo loro di concentrarsi su attività di maggiore valore aggiunto. Per i turisti, l'esperienza è diventata più fluida e personalizzata; per il Comune, un'opportunità di raccogliere dati utili alla pianificazione di eventi e politiche di promozione territoriale. L'iniziativa ha riscosso un ottimo riscontro già nei primi mesi, con oltre 300 utenti unici registrati, dimostrando la validità di un modello che unisce AI, territorio e servizio pubblico.

In prospettiva, Tortoreto mira a estendere il sistema anche ai totem informativi in altri punti strategici della città, integrando sempre più tecnologia e ospitalità, in un equilibrio virtuoso tra innovazione, turismo e valorizzazione del territorio.