



Cittadini Ospitali

Ospitare è un atto pubblico, politico ed economico.
Chi accoglie ha il potere di trasformare un territorio.
In meglio. O in peggio.

DANILO BELTRANTE
GWENDOLINE BRIEUX

CON IL CONTRIBUTO DI 30 AUTORI
DELLA COMMUNITY VIVERE DI TURISMO

ISBN 979-78-985924-0-7

Stampa:  **Editrice Salentina** - Galatina (Le)

Indice

Introduzione

a cura di Danilo Beltrante.....	pag.	5
---------------------------------	------	---

Capitolo 1: Le Domande del nostro tempo..... » 15

1.1 Il turismo non è il problema, la visione sì, GIAMBATTISTA SCIVOLETTO.....	»	16
1.2 Il capro espiatorio perfetto, SERGIO BATTELLI.....	»	20
1.3 La lunga storia del viaggiare: dal mito all'overtourism, MARILENA RODI.....	»	28
1.4 Tra crisi globali e nuove strade dell'accoglienza, ILARIA AVONI.....	»	46
1.5 Equilibri fragili e possibilità concrete: riflessioni sul turismo e sull'abitare contemporaneo, ALBERTO MATTEI.....	»	53

Capitolo 2: La visione: ospitare è un atto politico..... » 63

2.1 Cittadini ospitali verso l'economia dei visitatori, FEDERICO MASSIMO CESCIN.....	»	64
2.2 Una scelta di campo, LUIGI FUSCO.....	»	72
2.3 L'assunzione di responsabilità e la restaurazione del Bon Vivre, CINZIA CAPOZZA.....	»	87
2.4 Ospitalità con vista (sul vicinato), MARTINA MANESCALCHI.....	»	97

Capitolo 3: Le Storie che cambiano il mondo..... » 111

3.1 Dalla chiave alla comunità: un decennio di ospitalità consapevole, VALENTINA - MATTIA e VERONICA ANTI.....	»	112
3.2 Fare rete, generare impatto: dal primo annuncio a Love Sustainability, CLAUDIA PATTARINI.....	»	120
3.3 Accogliere è rivoluzionario: storie vere di cambiamento collettivo, DÉsirÉE LI BASSI.....	»	127
3.4 Essere cittadini ospitali sulla Via Francigena, LUCA BRUSCHI.....	»	139
3.5 Castè, il borgo che rinasce, SERENELLA MESSINA.....	»	146

3.6	Cittadinanza Mediterranea, MAURILIO ASSENZA	»	155
3.7	Costruire il futuro dei luoghi a partire da nuove ospitalità, MARIELLA STELLA e ANDREA PAOLETTI	»	166
3.8	La Gioia di ospitare, una Cooperativa di Comunità a disposizione dei "cittadini temporanei", IVAN STOMEIO.....	»	174
Capitolo 4: Strumenti per l'azione			» 181
4.1	Turismo Esperienziale e Felicità, MAURIZIO TESTA	»	182
4.2	Rigenerare luoghi, costruire futuro, GIANCARLO DELL'ORCO	»	201
4.3	Dal concetto di ospitalità alla costruzione della destinazione, FEDERICA BENATTI.....	»	219
4.4	Questa non è ospitalità. È cittadinanza che migliora te e il mondo, ILARIA MARI.....	»	245
4.5	Strumenti di racconto, atti di resistenza: ospitalità e nuove narrazioni, GENNI CERESANI	»	257
4.6	Cittadini Ospitali per un Ospite Felice: strumenti e visione per costruire territori connessi, esperienziali e sostenibili, FAUSTO FAGGIOLI	»	265
4.7	L'Economia del Benvenuto: Ripensare il Revenue Management, GIUSEPPE MURINA.....	»	276
4.8	Smart Walking: camminare, lavorare, abitare, DAVIDE FIZ.....	»	285
Capitolo 5: E ora tocca a te!			» 291
5.1	La Forma Ospitale, GIOVANNI MONTESSORO.....	»	292
5.2	Azioni che cambiano il mondo, a partire dal nostro paese, GIANFILIPPO MIGNOGNA.....	»	299
5.3	Scegliere e generare la bellezza che rigenera i luoghi, EMILIO CASALINI.....	»	307
5.4	È di turismo che abbiamo davvero bisogno? DANILO MESSINEO.....	»	313
Conclusione e ringraziamenti a cura di Danilo Beltrante.....			» 325
Biografie degli autori			» 327

Introduzione

Benvenuto!

Se hai tra le mani questo libro, probabilmente anche tu fai parte di quel mondo meraviglioso che chiamiamo **ospitalità extralberghiera**. Forse gestisci un B&B, una casa vacanza, un agriturismo. Magari sei un Property Manager o un agente immobiliare.

Forse collabori con chi accoglie: sei un consulente, un fornitore, un amministratore o semplicemente una persona che crede nel potere del turismo di creare legami e bellezza.

In ogni caso, questo libro parla di te. Di noi. Di tutti coloro che, ogni giorno, aprono le porte delle proprie case — e del proprio cuore — per costruire un modo nuovo di fare accoglienza.

La Community Vivere di Turismo

La mia avventura nell'ospitalità extralberghiera è iniziata nel 2004, da ospite in una piccola casa rurale in Veneto. Ricordo ancora la connessione con le persone del posto, la sensazione di essere accolto con sincerità. Quel giorno decisi che un giorno avrei aperto anch'io un bed & breakfast.

Dieci anni dopo quel sogno era diventato realtà: oltre al B&B, gestivo più di cinquanta case vacanza nel cuore di Firenze, accogliendo ogni giorno oltre duecento ospiti. Non c'erano manuali o corsi dedicati. Ho imparato da solo, con passione e curiosità, sbagliando e ricominciando, imparando che l'ospitalità non è solo un mestiere, ma un atto di fiducia e di relazione.

Nel 2014 ho sentito il bisogno di condividere ciò che avevo imparato. Così è nato **Vivere di Turismo**, con l'obiettivo di valorizzare chi lavora nell'extralberghiero e di offrire strumenti pratici per crescere professionalmente e personalmente. Un progetto pensato per mettere al centro la persona — l'operatore, l'ospite, la comunità — e costruire un turismo capace di generare valore e benessere condiviso.

Da lì è nata la collana **“Bed & Business – Manuali Pratici per Vivere di Turismo”**, oggi composta da 27 titoli scritti da professionisti

che raccontano esperienze concrete, vere, utili. E con la crescita della community — oltre 15.000 operatori in tutta Italia — è nata la **Vivere di Turismo Business School**, la prima scuola pensata per chi lavora nell'extralberghiero e vuole farlo con competenza, equilibrio e visione.

Tutto è partito da un'emozione provata in una piccola casa di campagna. Ed è diventato un cammino collettivo: quello di una comunità che sceglie ogni giorno di costruire futuro attraverso l'ospitalità.

Economia civile in azione: più relazioni, meno competizione

Vivere di Turismo si ispira ai principi dell'economia civile: un modello che mette al centro le persone, le relazioni e il bene comune. Nel turismo extralberghiero, questo significa riconoscere che il vero valore non è la casa che si affitta, ma la relazione che nasce tra chi accoglie e chi viene accolto.

Ospitare è molto più che offrire un tetto: è creare legami, ascolto, fiducia. Questi sono i beni relazionali, il cuore invisibile dell'ospitalità. Non si comprano e non si vendono, ma sono ciò che genera esperienze autentiche e benessere condiviso.

E proprio perché il valore nasce dalle relazioni, la direzione naturale è quella della cooperazione. Quando capisci che la ricchezza più grande non è individuale ma collettiva, non puoi più vedere l'altro come un concorrente. Un host che migliora il proprio servizio eleva l'immagine del territorio; un property manager che lavora con cura genera fiducia per tutti. Ogni gesto di qualità, ogni scelta consapevole crea benefici che si propagano nella comunità.

Per questo, nella community di Vivere di Turismo, abbiamo scelto di crescere insieme, condividendo esperienze, strumenti e idee. Perché se i beni relazionali sono la linfa dell'ospitalità, la cooperazione è il terreno fertile dove possono continuare a fiorire.

Vivere di Turismo Festival

Dal 2023, la community Vivere di Turismo ha fatto un passo in avanti. Abbiamo iniziato a chiederci non solo come si fa accoglienza, ma che impatto può avere l'ospitalità sui territori, sulle persone, sulle comunità. Da questa riflessione è nato il Vivere di Turismo Festival, il

nostro grande evento annuale che si tiene a Rimini: un luogo d'incontro, formazione e ispirazione che oggi rappresenta il cuore pulsante di tutto ciò che facciamo.

Il Vivere di Turismo Festival è il momento in cui ci ritroviamo, ci abbracciamo, accogliamo nuovi membri e celebriamo i traguardi dell'anno. È uno spazio dove le idee prendono forma, dove le relazioni diventano progetti e dove si percepisce, con forza, quanto chi ospita possa essere un vero motore di cambiamento per le proprie comunità.

Nel 2025 il Vivere di Turismo Festival arriva alla sua terza edizione, e questo libro che hai tra le mani è la sua naturale evoluzione. È il primo scritto dai relatori e dai membri più attivi della community, un'opera collettiva che raccoglie le idee, le storie e le visioni che ogni anno si accendono sul palco e tra i corridoi del Palacongressi di Rimini. Un libro che parla di noi, di chi accoglie con passione, e di chi crede che il turismo possa davvero cambiare il mondo — un ospite alla volta.

Custodi di Bellezza

La prima edizione del **Vivere di Turismo Festival**, nel 2023, aveva come tema **Custodi di Bellezza**. Abbiamo riconosciuto una grande verità: viviamo circondati da una bellezza che non abbiamo creato noi. È il dono dei nostri antenati — città, borghi, paesaggi, tradizioni, sapori, arte e cultura — che rendono l'Italia il sogno di ogni viaggiatore.

E allora ci siamo chiesti: qual è il nostro ruolo oggi? Non siamo solo gestori di strutture, siamo **custodi attivi** di questo patrimonio. Custodire non significa conservare, ma far vivere la bellezza, metterla in movimento, farla incontrare con chi arriva. Ogni ospite che accogliamo vive un frammento d'Italia autentica, e questo dipende da noi: da come raccontiamo il territorio e da come ci prendiamo cura del tempo degli altri. Perché il modo in cui accogliamo oggi determinerà la bellezza che i nostri figli troveranno domani.

Pionieri di Felicità

Per molti l'ospitalità viene ancora vista come una corsa al profitto. Tutto automatizzato, tutto ottimizzato, tutto misurato: tassi di occu-

pazione, rendimento, prezzo medio. Ma con questa visione limitata, spesso, ci si dimentica delle persone. Si perdono le relazioni, si svuota il senso di comunità, si snatura l'identità dei luoghi. L'ospite non viene più accolto: viene gestito. E l'esperienza perde anima, autenticità, emozione.

Io credo che l'ospitalità sia qualcosa di diverso. Chi lavora nell'extralberghiero ha tra le mani un potere enorme: quello di trasformare un soggiorno qualunque in un ricordo felice. Di creare benessere vero, non solo economico, ma umano. Di generare valore nei luoghi, nelle relazioni, nella vita delle persone che incontriamo.

Da questa consapevolezza è nato il tema della seconda edizione del Vivere di Turismo Festival, nel 2024: **Pionieri di Felicità**. Un titolo che è anche un invito. Ci siamo chiesti: cosa rende felice un ospite? E cosa rende felice chi accoglie? E la risposta è semplice, ma profonda: la felicità nasce nelle relazioni. Nelle parole gentili, in una risposta attenta, in una foto curata, nel sorriso con cui si apre la porta. È la cura, non la perfezione, a fare la differenza.

Perché accogliere non è solo un mestiere: è un atto generativo. Ogni volta che consigliamo un artigiano locale, una sagra di paese o un produttore del territorio, stiamo distribuendo valore, creando connessioni, nutrendo la felicità collettiva. E quella felicità, quando nasce dal cuore, si espande. Contagia l'ospite, la comunità, noi stessi. Perché l'ospitalità vera non si limita a ospitare: crea legami, costruisce futuro e semina felicità.

Cittadini Ospitali

E così arriviamo a oggi, alla terza edizione del Vivere di Turismo Festival e al tema che dà anche il titolo a questo libro: Cittadini Ospitali. Un'espressione che abbiamo scelto con cura, perché racconta un nuovo modo di guardare al nostro ruolo. Non più solo operatori dell'accoglienza, ma persone che vivono e agiscono nei territori con responsabilità, visione e cura.

Essere cittadini ospitali significa superare la logica del servizio e della prestazione. Vuol dire sentirsi parte attiva di un ecosistema che evolve, dove ogni nostra scelta — ogni dettaglio, ogni relazione, ogni

gesto — può generare benessere, connessioni e bellezza. È un invito a riscoprire la profondità del nostro mestiere, a vedere l'accoglienza come un atto sociale e culturale, oltre che economico. A riconoscerci come protagonisti consapevoli di una trasformazione che parte da noi, dalle nostre case, dalle nostre comunità.

Ma allora la domanda sorge spontanea: come possiamo essere davvero consapevoli del valore che generiamo, se troppo spesso il nostro settore viene raccontato solo in modo negativo? Se veniamo descritti come la causa dei problemi dei territori, invece che come parte della loro rinascita?

Tutta colpa del settore extralberghiero

Da vent'anni a questa parte, la narrazione che circonda il nostro settore è, nella maggior parte dei casi, negativa. E col passare del tempo, invece di migliorare, sembra peggiorare. Sui giornali, nei dibattiti pubblici e nei talk televisivi, il turismo extralberghiero viene spesso dipinto come la causa di tutti i mali: gli affitti brevi che spopolano i centri storici, che portano via le famiglie, che fanno chiudere i negozi di quartiere. Si parla di grandi proprietari che possiedono decine di appartamenti, che pagano poche tasse e non restituiscono nulla ai territori. Ci accusano di fare concorrenza sleale agli hotel, di non creare lavoro qualificato, di snaturare l'identità delle città e dei borghi, di trasformare i luoghi autentici in cartoline senz'anima.

Ma questo racconto non è la realtà. E fa male. Perché non distingue, non guarda dentro le storie, non riconosce le persone che ci sono dietro. Dietro ogni porta aperta c'è un volto, una famiglia, un sogno. C'è chi ha scelto di tornare in un piccolo paese per restituirgli vita. Chi accoglie con amore, chi consiglia l'artigiano del quartiere, chi riapre una casa che era chiusa da anni. Noi non ci riconosciamo in quella narrazione fatta di sospetti e semplificazioni. Siamo parte viva delle nostre comunità. Viviamo nei luoghi in cui lavoriamo, li amiamo, li curiamo, e vogliamo continuare a farlo con responsabilità e visione.

Per questo abbiamo deciso di non subirla, questa storia: vogliamo riscriverla. Raccontare noi chi siamo davvero. Perché il nostro lavoro non è il problema — è parte della soluzione.

Nei prossimi dieci anni, tutti i dati concordano: il turismo in Italia crescerà ancora. È una buona notizia? Dipende da come lo affronteremo. Perché se cresce senza regole, senza equilibrio, senza cura, può lasciare dietro di sé disordine, sfruttamento e disuguaglianze. Ma se cresce con visione, con consapevolezza, con amore per i territori, allora può diventare una straordinaria opportunità di rinascita.

Ed è qui che entriamo in gioco noi. Noi, che viviamo dove lavoriamo. Noi, che non siamo solo gestori, ma cittadini. Siamo quelli che aprono le finestre la mattina e salutano i vicini. Quelli che credono che l'accoglienza non sia un servizio, ma un atto di fiducia e di cura. Se non siamo noi a prenderci cura dei nostri luoghi, chi lo farà?

Essere Cittadini Ospitali significa proprio questo: scegliere ogni giorno di costruire un turismo che non consuma, ma genera, che non divide, ma unisce, che non svuota, ma riempie di vita.

Le quattro fasi del turismo

Negli anni Ottanta, uno studioso di nome Richard Butler ha spiegato bene cosa succede, nel tempo, ai luoghi che diventano mete turistiche. Ha descritto quattro fasi che ancora oggi ci aiutano a capire quello che viviamo, soprattutto se guardiamo il turismo dal punto di vista di chi abita i territori. La prima è quella dell'esplorazione: arrivano pochi turisti, curiosi, che cercano autenticità. Vogliono vivere esperienze vere, incontrare le persone del posto, scoprire luoghi lontani dai percorsi turistici classici. In questa fase, l'incontro è spesso bello per tutti: per chi viaggia e per chi ospita. C'è entusiasmo, rispetto, scambio. Le comunità locali si sentono valorizzate.

Poi arriva la seconda fase, il coinvolgimento: chi vive nel posto comincia ad accogliere in modo più strutturato. Nascono le prime case vacanze, i B&B, gli agriturismi. Le famiglie ristrutturano una stanza o un'abitazione in disuso. C'è ancora molta autenticità e calore, ma il turismo comincia a diventare una fonte di reddito, e cresce l'interesse economico. Le comunità iniziano a modificarsi: aprono nuove attività, si creano relazioni con chi arriva da fuori, ci si organizza per offrire servizi.

Nella terza fase si entra nello step dello sviluppo. Il turismo cresce in modo evidente, diventando una voce importante per l'economia

locale. Arrivano investimenti, crescono le strutture, aumentano i flussi. Ma insieme alle opportunità, cominciano a vedersi anche le prime tensioni: aumenta il traffico, i prezzi delle case iniziano a salire, alcuni servizi si spostano sempre più verso le esigenze dei visitatori. Il rischio è che chi vive da sempre in quei luoghi cominci a sentirsi ai margini, che la comunità si spezzi tra chi beneficia del turismo e chi ne subisce gli effetti.

Infine, c'è la quarta fase della stagnazione. Il turismo è ormai troppo, e se non viene gestito con intelligenza e visione, i problemi diventano evidenti: i centri storici si svuotano di residenti, i negozi per gli abitanti chiudono, le relazioni si fanno più fredde, i luoghi perdono la loro identità. Le persone del posto, spesso, non si sentono più a casa propria. E se si va avanti così, la bellezza che aveva attratto i viaggiatori all'inizio scompare, e con essa anche il senso dell'ospitalità.

Ecco perché oggi è così importante fare attenzione a dove ci troviamo lungo questo ciclo. Ed è soprattutto doveroso scegliere consapevolmente che direzione vogliamo prendere. Perché se lasciamo che il turismo cresca da solo, senza una visione, finisce per logorare ciò che tocca. Ma se lo guidiamo con cura, può diventare una leva potente per il benessere delle comunità.

Cosa troverai nel libro

Negli anni '80 Richard Butler spiegò che ogni destinazione turistica attraversa quattro fasi: esplorazione, coinvolgimento, sviluppo e stagnazione. All'inizio arrivano pochi viaggiatori curiosi, poi il turismo cresce e diventa fonte di reddito. Ma se non viene gestito con visione, può stravolgere i luoghi: i residenti se ne vanno, i prezzi salgono, le comunità si spezzano, e la bellezza che attirava i viaggiatori si consuma.

Per questo oggi è fondamentale capire dove siamo in questo ciclo e scegliere la direzione giusta: guidare il turismo con cura, per farlo diventare una forza che genera benessere, e non una che lo consuma. È da questa consapevolezza che nasce questo libro.

In un mondo che spesso spinge verso la competizione e l'isolamento, noi scegliamo la cooperazione, la fiducia e le relazioni. ***“Cittadini***

Ospitali” raccoglie le voci di chi ogni giorno vive e costruisce l'accoglienza: host, property manager, amministratori, imprenditori, formatori e consulenti. Non è una raccolta di testi, ma un racconto corale di un modo diverso di fare turismo — più umano, più consapevole, più radicato nei territori.

Ti invitiamo a fare un viaggio tra le loro parole, visioni e storie. Un viaggio che mostra come ospitare non significhi solo accogliere un turista, ma abitare il presente con responsabilità e costruire il futuro con cura. Un percorso in cinque sezioni che, insieme, raccontano una sola grande comunità in movimento.

Sezione 1 - Le domande del nostro tempo

In questa prima sezione, abbiamo raccolto i contributi che ci aiutano a comprendere il contesto in cui ci muoviamo. Quali sono le grandi trasformazioni che stanno cambiando il turismo? Quali sono le sfide – sociali, culturali, ambientali – che ci interrogano ogni giorno? Qui si parla di spopolamento, overtourism, accessibilità, disuguaglianze, ma anche di opportunità, rigenerazione e consapevolezza. È la parte che ci aiuta a fermarci e guardarci intorno per aprire la mente a nuove prospettive e direzioni.

Sezione 2 - La visione: ospitare è un atto politico

Questa sezione è dedicata a chi ha deciso di vedere l'accoglienza non solo come un mestiere, ma come una scelta di campo. Qui trovi le riflessioni più profonde, quelle che fanno emergere il senso del nostro ruolo. Si parla di identità, di responsabilità, di etica, di cittadinanza attiva. È il cuore del libro, quello che ci ricorda che ogni gesto quotidiano ha un impatto più grande di quanto immaginiamo.

Sezione 3 - Storie che cambiano il mondo

Qui si respira aria di vita vera, si legge di chi dalla visione è passato alla realizzazione. Sono storie di strutture, di territori, di persone che hanno deciso di fare la differenza. C'è chi ha rigenerato un borgo, chi ha trasformato un problema in opportunità, chi ha creato comunità dove prima c'era solo solitudine. Sono storie da cui prendere ispira-

zione, che dimostrano che un altro turismo è già possibile. E che spesso nasce proprio nei luoghi più piccoli, da mani silenziose, da persone ostinate e luminose.

Sezione 4 - Strumenti per l'azione

Qui trovi idee pratiche, modelli, strategie e strumenti da portare a casa e usare subito. Come si fa a rendere sostenibile un progetto di ospitalità? Come si comunica meglio? Come si coinvolge la comunità? Come si può lavorare con la tecnologia restando umani? È la sezione per chi ha voglia di mettersi in gioco. Per chi non cerca solo ispirazione, ma anche strumenti per cambiare le cose.

Sezione 5 - E ora, tocca a noi

Chiude il libro una raccolta di pensieri, lettere aperte, manifesti d'intenti. Parole che vogliono risuonare dentro di te e magari farti venire voglia di agire. Perché questo libro non è stato scritto per restare chiuso in uno scaffale. È stato scritto per invitarti a prendere parte. Perché essere *“Cittadini ospitali”* non è un titolo. È una scelta quotidiana. È una possibilità. È un'avventura.

Quello che stai per leggere è un libro corale, libero e necessario. Un libro che non ti dice cosa devi fare, ma ti mostra cosa puoi diventare. Leggilo con calma. Portalo con te. E, soprattutto, sentiti parte di questa storia.

Buona Lettura, Cittadino Ospitale.

CAPITOLO 1

Le domande del nostro tempo

Il turismo è movimento, ma è anche specchio. È il riflesso dei nostri desideri, delle nostre paure, delle grandi trasformazioni che attraversano il mondo e che inevitabilmente si riversano nei luoghi in cui viviamo e viaggiamo. Viaggiare significa attraversare spazi e culture, ma oggi significa anche fare i conti con sfide che non possiamo più ignorare: lo spopolamento dei borghi, l'affollamento delle città d'arte, l'impatto ambientale dei nostri spostamenti, le nuove disuguaglianze sociali e abitative.

Questo capitolo raccoglie sguardi diversi, capaci di intrecciare il racconto personale e l'analisi, la memoria e la prospettiva. Ci invita a sostare prima di agire, ad allargare lo sguardo per comprendere il contesto in cui ci muoviamo. Dalla lunga storia del viaggiare fino all'emergere del fenomeno dell'overtourism, dal ruolo dei miti che plasmano l'immaginario collettivo fino ai dati che raccontano la pressione reale sulle comunità, ciò che emerge è una fotografia complessa e in continua evoluzione.

Il turismo, che un tempo evocava leggerezza e svago, oggi si carica di responsabilità nuove: è occasione di incontro e di rigenerazione, ma può diventare anche motivo di conflitto o causa di perdita di identità. La narrazione mediatica, i flussi incontrollati, le crisi globali, la pressione sugli spazi urbani ci mostrano quanto i nostri viaggi non siano mai solo personali, ma abbiano conseguenze tangibili sul mondo che attraversiamo.

Eppure, proprio in questa complessità, si aprono anche opportunità inattese: comunità che riscoprono il valore dell'autenticità, borghi che resistono e si rigenerano, nuove forme di ospitalità che rimettono al centro la relazione e il senso di appartenenza.

“Le domande del nostro tempo” non sono solo interrogativi sul turismo: sono domande sul nostro modo di abitare il pianeta, di entrare in relazione con gli altri, di immaginare il futuro. Fermarsi a riflettere su di esse è il primo passo per non subire passivamente i cambiamenti, ma per trasformarli in occasioni di consapevolezza e di scelta.

1.1 Il turismo non è il problema, la visione sì.

GIAMBATTISTA SCIVOLETTO

Qualche mese fa ho chiesto ad un agente di intelligenza artificiale di iscrivere una struttura su Bed-and-Breakfast.it. Gli ho passato poche informazioni essenziali e l'ho lasciato lavorare. Non è stato veloce: direi al passo di un principiante alle prime armi, ma il risultato è arrivato. E il punto non era la rapidità, ma la direzione. Ho capito che siamo solo all'inizio di una rivoluzione destinata a cambiare tutto.

Questi strumenti diventeranno rapidi, precisi, autonomi. Potranno iscrivere strutture, gestire calendari e prezzi, ordinare foto, scrivere descrizioni persuasive, lanciare offerte al momento giusto, rispondere agli ospiti in tempo reale. Lo faranno sulla base di istruzioni vocali, come a un collaboratore umano, e dialogheranno direttamente con le piattaforme.

E non agiranno solo dalla parte del gestore. Un agente IA potrà anche cercare, filtrare e prenotare alloggi per conto del viaggiatore, valutando in tempo reale prezzo, posizione, recensioni, condizioni di cancellazione. Potrà proporre alternative più adatte, ricordare le preferenze dell'utente, combinare soggiorni e trasporti, persino negoziare condizioni migliori se le piattaforme lo permetteranno. In pratica, diventerà il primo interlocutore del cliente e l'ultimo filtro prima che una prenotazione arrivi alla nostra casella.

Il futuro dell'ospitalità non sarà fatto solo di camere e colazioni, ma di algoritmi, API, automazioni. Ci si dovrà fare i conti molto presto. Dobbiamo prepararci, accettarla e farla lavorare per noi, per migliorarci e non per sostituirci. Non bisogna averne paura: come ogni tecnologia, anche l'IA può diventare un alleato, se sappiamo guidarla invece di subirla.

L'equilibrio impossibile

Nel frattempo, il turismo cresce senza sosta. Nel 2000 i viaggiatori internazionali erano 670 milioni, nel 2010 erano già 950 milioni, nel 2019 avevano toccato 1 miliardo e 460 milioni. Dopo la pandemia

siamo tornati a 1 miliardo e 280 milioni, senza contare i milioni di italiani che ogni anno si spostano all'interno del Paese.

Viaggiare è diventato un bisogno primario, quasi un diritto. Non serve più un motivo preciso: bastano 39 euro e uno smartphone per partire. Ma non siamo noi a decidere dove andare. La regia è negli algoritmi dei social: Instagram, TikTok, YouTube. È lì che si decide quali luoghi diventano virali e quando. Il valore di una destinazione non si misura più nella sua storia, ma nella sua capacità di generare immagini condivisibili.

Se milioni di persone si accalcano sul Ponte di Rialto è perché Instagram ce le ha portate. Se la funivia del Seceda registra code chilometriche, è perché è finita in una presentazione Apple. Per non parlare di quella influencer napoletana che ha riempito Roccaraso con pochissimo sforzo.

Chi può riequilibrare questi flussi? Il Governo del turismo italiano è l'unico soggetto con la legittimità, la massa critica e le risorse per farlo. Solo un'azione coordinata può governare l'algoritmo, non i turisti. Servono analisi dati in tempo reale, strategie mirate, collaborazione con creator locali, micro-narrazioni distribuite.

Non bastano – e non servono – siti come Italia.it, pozzo senza fondo di sprechi, o campagne pubblicitarie in stile anni '90. La partita si gioca sugli schermi, e il pubblico la vince o la perde scorrendo un feed.

La concentrazione del mercato

Mentre i flussi si concentrano sui luoghi virali, anche il mercato dell'intermediazione si concentra.

Oggi Booking è la prima scelta per la maggior parte dei viaggiatori Italiani. Tutti gli altri portali messi insieme rimangono una minoranza. Significa che milioni di prenotazioni passano attraverso poche piattaforme, che dettano regole, politiche e commissioni.

Eppure, esistono strumenti per ridurre questa dipendenza. Il Google Free Booking Link, ad esempio, mostra il sito ufficiale della struttura accanto alle OTA nei risultati di Google, permettendo prenotazioni dirette senza commissioni. Un'opportunità enorme, ma ancora poco sfruttata.

Il problema non è solo avere lo strumento: è farlo adottare. Troppi operatori non lo attivano per mancanza di informazioni, supporto tecnico o consapevolezza strategica. In un mercato così concentrato, ogni prenotazione diretta è ossigeno.

La lotta senza quartiere contro l'extralberghiero

Se la tecnologia apre possibilità, la burocrazia spesso le chiude. Negli ultimi anni, in più di una regione, sono nate norme che cercano di frenare lo sviluppo dell'extralberghiero: limiti al numero di camere, restrizioni stagionali, requisiti sproporzionati, divieti assurdi come non poter offrire un caffè a chi soggiorna in una locazione turistica.

Molte di queste disposizioni sono state dichiarate illegittime dai tribunali. Il Consiglio di Stato, nel giugno 2024, ha annullato parti del regolamento piemontese che imponevano vincoli non previsti dalla legge nazionale. Ma intanto passano anni, e nel frattempo le attività subiscono danni, perdono clienti, vengono scoraggiate a investire.

La legge nazionale è chiara: l'art. 3 del D.L. 138/2011 stabilisce che l'iniziativa privata è libera, salvo poche eccezioni per salute, sicurezza, dignità o ambiente. Eppure, le Regioni spesso vanno oltre, invadendo campi che non competono loro.

Si vieta la presenza sulle OTA, si impongono soggiorni minimi, si obbligano colazioni imbustate in nome di una sicurezza alimentare che, nei dati, non ha basi reali.

Noi non siamo abusivi, né evasori. Siamo la categoria più monitorata fiscalmente: i nostri redditi sono comunicati ogni anno all'Agenzia delle Entrate dalle OTA. Siamo utili ai territori, soprattutto dove gli hotel non arrivano. Offriamo ospitalità anche a chi viaggia per motivi medici o vuole scoprire zone fuori dalle rotte di massa.

Eppure, dobbiamo districarci in un groviglio di SCIA, codici identificativi regionali e nazionali, comunicazioni quotidiane alla polizia e all'ISTAT, tasse maggiorate come se fossimo grandi alberghi.

Serve qualcuno con la giusta autorità che intervenga. Non per abolire le regole, ma per renderle proporzionate, chiare, applicabili. E per evitare che la legalità venga ripristinata solo in tribunale, anni dopo.

Il cittadino ospitale in un mondo automatizzato

Intelligenza artificiale, concentrazione del mercato, burocrazia: tre forze potenti, potenzialmente distruttive se non vengono governate. Essere cittadini ospitali significa interpretare un ruolo attivo: custodire i luoghi, mantenere vive le comunità, usare la tecnologia per migliorare l'esperienza, non per snaturarla.

In un mondo dove presto saranno i bot a consultare i nostri siti, l'elemento umano diventa il vero differenziale. La cortesia, la conoscenza del territorio, la relazione personale: beni relazionali che nessun algoritmo potrà replicare. Sono il motivo per cui l'ospitalità extralberghiera ha un valore unico e insostituibile.

Siamo ancora in tempo?

Il turismo in Italia crescerà ancora nei prossimi dieci anni. È una buona notizia solo se siamo pronti a guidarlo. Senza una visione, rischiamo di moltiplicare i problemi: spopolamento dei centri storici, desertificazione dei borghi, pressione insostenibile su alcune destinazioni, inaccessibilità abitativa.

Con una regia chiara, invece, possiamo distribuire i flussi, ridurre le intermediazioni costose, favorire soggiorni più lunghi, dare visibilità a luoghi dimenticati e difendere chi accoglie con passione da leggi ingiuste e inutili.

La scelta è adesso.

Possiamo lasciare che siano gli algoritmi e la burocrazia a decidere per noi, o possiamo diventare noi stessi registi del nostro futuro. Possiamo accontentarci di "gestire" ospiti, o possiamo essere cittadini ospitali che costruiscono futuro.

Il vero rischio non è avere troppi turisti o troppo pochi. Il vero rischio è smettere di avere un'idea chiara di dove vogliamo andare.