

## Turismo 2.0 conoscere risparmiare condividere

In rete è nata  
la vera  
rivoluzione  
delle vacanze



IL LINK AL VIDEO  
DEL WEB FORUM



# OGNI VIAGGIO È DIVERSO SE PASSI DAL WEB

Web forum all'Unità con un docente di Turismatica  
una blogger-viaggiatrice e un'esperta di turismo e cultura

ELLA BAFFONI

**L**a mappa, e la capacità di leggerla, è lo strumento del viaggiare fin dall'epoca di Esiodo e forse ancor prima. Cambiano le mappe, e cambia il viaggiare nell'era di web? Lo abbiamo chiesto ai nostri internauti che hanno seguito il dibattito in streaming con due esperti del settore, Germano Painsi, docente di Turismatica a Milano-Bicocca, e Francesca Tracò, direttore generale dell'Istituto per il turismo e la cultura della Fondazione Rosselli. E, naturalmente, con il vicedirettore dell'Unità Luca Landò e con Carlo Infante, esperto di performing media.

Innanzitutto: cos'è la turismatica? È un ambito di studio, spiega Painsi, «che indaga gli effetti delle applicazioni tecnologiche al turismo. Il telefono cellulare di ultima generazione che consente di vivere l'esperienza del viaggio in modo

connettivo, raccontando il viaggio in tempo reale. È un settore in trasformazione: non solo è in aumento la fetta di e-commerce del settore viaggi, ma sono in crescita anche le comunità di turisti, di viaggiatori».

### IL VIAGGIO-ESPERIENZA

Molti, ed è un fenomeno nuovo, usano *Virtualtourist* o *TripAdvisor*, piattaforme costruite sulla base dei commenti degli utenti. Dunque, chiede Carlo Infante, il settore del turismo sta cambiando davvero. «Certo – ammette Francesca Tracò – all'inizio c'erano soprattutto siti vetrina, i portali classici di informazione turistica. Oggi la partecipazione degli utenti ha cambiato tutto. La destinazione si sceglie con il passaparola, e il passaparola è anche in rete. Prima si andava in agenzia, compravi un pacchetto, facevi la tua richiesta e l'operatore costruiva un pacchetto a tua misura. Ora puoi farlo da solo, usando *Expedia* o *Lastminute* e molta pazienza. Anche in questo caso, la tutela del consumatore è l'offerta più ampia possibile». Ma come si su-

**OGGI la partecipazione degli utenti ha cambiato tutto. La destinazione si sceglie con il passaparola, e il passaparola è anche in rete. Prima si andava in agenzia, ora puoi farlo da solo, usando Expedia o Lastminute e molta pazienza...**



pera, chiede Luca Landò, la resistenza all'acquisto prodotta dalla paura del pagamento online e dell'assenza di emozione che dà l'acquisto materiale, l'andare in agenzia? «Il timore del pagamento è in via di esaurimento – sostiene Germano Painsi – la vera insicurezza è quella sul servizio che stai acquistando. Oggi chi vuol comprare un telefono va nel negozio, lo vede, lo tocca, e magari poi lo compra online. Manca l'emozione dell'esperienza all'acquisto dei viaggi online. Controilanciato dalla possibilità di condividere l'esperienza di viaggio di altri».

### LA MAPPA ANTICIPA IL VIAGGIO

Carlo Infante ha un dubbio: «Il diario di viaggio, la *Moleskine*, esiste da sempre, da quando i popoli nomadi avevano bisogno di trasmettere informazioni su rischi e piaceri del viaggio. La mappa anticipa il territorio, diceva Jean Baudrillard. E poiché la pressione di alberghi e operatori è molto forte, come si può distinguere informazioni reali da quelle interessate?». Basta individuare il profilo di chi commenta, suggerisce Painsi: non è difficile capirne lo stile di viaggio, gli interessi, le priorità; e se si avvicinano ai nostri. Attenzione, costruirsi un viaggio in completa autonomia non è facilissimo, avverte Francesca Tracò: «Viaggio molto, ma trovo che l'offerta sia spesso standardizzata, manca la capacità di *profiling*. Solo ora il Canada sta cominciando a farlo, a chiedere che tipo di viaggiatore sei prima di proporre offerte turistiche».

Il viaggio è un'esperienza dell'anima, quando parto lascio abitudini e fatica, cerco esperienza e emozioni ma anche relazioni e mi metto alla prova. Mi piace partire e anche tornare: mai Roma è così bella come al