

Il rischio del «senza attrito»

Viaggiatori d'Occidente L'intera esperienza turistica è stata ridisegnata dalla tecnologia che offre esperienze più semplici, veloci e convenienti

Claudio Visentin

Un mondo senza attrito (*Frictionless World*) è possibile quando le tecnologie rendono la vita più facile, eliminando perdite di tempo, imprevisti, fastidi. Già nel 2011, Mark Zuckerberg rese popolare questo termine promettendo che Facebook avrebbe garantito «la serendipità in tempo reale in un'esperienza senza attriti». Il turismo è stato uno dei primi campi d'applicazione e a novembre BTO (Buy Tourism Online), il più importante spazio di confronto italiano sulle nuove tecnologie applicate al turismo, tratterà proprio questo tema nei suoi diversi aspetti.

Nel frattempo l'intera esperienza turistica è stata ridisegnata dalla tecnologia, che interviene continuamente per offrire un'esperienza più semplice, veloce e conveniente. Un esempio? Al mondo ci sono circa due milioni di destinazioni e almeno dieci modi diversi di alloggiare in ciascuna di esse: siamo già a venti milioni di possibili combinazioni.

L'intelligenza artificiale (AI) filtra questi infiniti contenuti e ne riduce il numero, assecondando i desideri del viaggiatore. La prenotazione poi avviene spesso su siti come Booking o Airbnb. Ma anche quando si rivolge direttamente a un albergo, il turista si aspetta risposte pressoché istantanee (si parla di *impazienza digitale*): poco meno della metà dei visitatori abbandona un sito dopo un ritardo di tre secondi nel caricamento di una pagina. In compenso, dopo resistenze iniziali, i consumatori si stanno abituando a interagire con *chatbot* e altre forme di assistenti virtuali. Una volta giunti a destinazione, nelle generazioni più giovani la guida cartacea è spesso sostituita da un'app sullo *smartphone*. Ogni luogo visitato viene poi recensito su Tripadvisor o Google. E così via.

La pandemia ha dato un colpo durissimo al turismo ma al tempo stesso ha aumentato la penetrazione delle nuove tecnologie nel settore: di questi tempi il *check-in* in albergo e l'accesso alla propria camera, per esempio, avvengono spesso senza contatto umano (*Contactless*). E le realtà virtuali o aumentate, sin qui considerate poco più di una divertente curiosità, hanno preso una nuova concretezza quando sono diventate l'unica forma di visita rimasta.

Tutto bene dunque? Non proprio. Per cominciare in questi ultimi dieci



Le tecnologie *frictionless* hanno anche risvolti inquietanti. (Pxhere.com)

anni abbiamo scoperto che facilitare... non è facile, che la semplificazione paradossalmente è un processo complesso e impegnativo, soprattutto nel turismo, dove gli attori possono essere molteplici. Inoltre le tecnologie *frictionless* hanno anche risvolti inquietanti; non per nulla uno dei più importanti campi di applicazione è la guerra tecnologica. L'utilizzo dei droni riduce il numero di perdite tra i soldati del proprio esercito, ma può lasciare sul campo molte vittime civili: nel dicembre 2013 i droni dei *marine* americani hanno fatto strage in un matrimonio in Yemen, sposa inclusa. È un esempio portato all'estremo ma ci mostra che spesso l'efficienza e la correttezza di queste procedure è misurata solo dal punto di vista di chi ha più ricchezza e potere.

Le soluzioni *frictionless* sono applicate negli ambiti più diversi: affari, *design*, filantropia, educazione, politica eccetera. Ma non sempre mantengono la loro promessa di risolvere i problemi economici e sociali riducendo i costi e aumentando l'efficienza. Nella nostra società complessa, le difficoltà, i punti

di frizione possono essere anche rivelatori. Il dibattito e il conflitto sociale, aggirati dalle soluzioni tecnologiche, sono essenziali: mostrano chiaramente la diversità di interessi e di punti di vista da conciliare. La frizione rallenta i processi ma proprio per questo concede più tempo per approfondire, discutere, capire: è l'essenza stessa della democrazia.

Certo un'organizzazione *frictionless* è preziosa se per esempio dobbiamo gestire efficacemente e velocemente i posti letto in terapia intensiva durante una pandemia o se dobbiamo affrontare una crisi umanitaria nella cooperazione internazionale. I viaggi e il turismo però non sembrano avere questi stessi caratteri d'urgenza. E dunque il viaggio *senza attrito* che la tecnologia ci promette non è necessariamente il viaggio migliore. Già alla fine del Cinquecento, nei suoi celebri *Saggi*, il filosofo Michel de Montaigne sosteneva che lo scopo principale del viaggio è proprio «sfregare il nostro cervello contro quello degli altri». Difficile immaginare un più convinto elogio dell'attrito. Le code interminabili alle dogane delle repubbliche centroasiatiche, alle prese

con moduli indecifrabili continuamente respinti dai doganieri, ci mostrano l'onnipresenza e l'importanza di quei confini che in Europa abbiamo quasi dimenticato. Un taxi indiano bloccato nel traffico mentre tutti suonano ossessivamente il *clacson* non è proprio un esempio di efficienza nella gestione della mobilità ma è un aspetto caratteristico della vita indiana e molti autisti sono dei veri personaggi.

Una prenotazione mancata può spostarci da un anonimo albergo internazionale a forme di ospitalità decisamente più interessanti.

Insomma, al di fuori delle nostre *Smart City* d'Occidente, il viaggio è pieno di frizioni, rallentamenti, imprevisti, ma spesso sono proprio quegli aspetti che ricorderemo più a lungo dopo il ritorno. Nei momenti di difficoltà, quando siamo confusi, smarriti, a rischio, ci si schiudono punti di vista originali sul Paese visitato: la cura dell'ambiente, la paga e le condizioni di vita dei lavoratori, una diversità culturale radicale e irriducibile. Tutte le complessità e le ruvidezze di un viaggio riuscito.

L'anima dei luoghi

Bussole Inviti a letture per viaggiare

«Quando vidi il vulcano per la prima volta, per strada non c'era nessuno [...] Un colosso muto e oscuro, più alto di qualsiasi cosa, nel cielo limpido che si tingeva di rosso. Rimasi a fissarlo ipnotizzato mentre le prime auto cercavano di schivarmi suonando. Poi presi a vagare per il villaggio, scattando un po' a caso, cercando un caffè. Ma il vulcano non mollava la presa. Il luogo era saturo, letteralmente dominato dalla sua presenza...»

«Nessun luogo è senza genio» scrive Servio, grammatico romano del IV secolo, col tono di chi dice qualcosa di ovvio. Nella cultura classica ogni luogo aveva un suo spirito, un dio minore: il *genius loci* appunto. In alcuni casi questa presenza si poteva avvertire con più forza, per esempio là dove sgorgava una fonte, alla confluenza dei fiumi, nel profondo del bosco o nel cavo di un'antica quercia.

Anche gli spazi creati dall'uomo erano presidiati da un guardiano invisibile, a cominciare dagli incroci, dove si cambia direzione, si compiono scelte, si manifestano destini, si fanno incontri spesso inquietanti (in molti racconti il patto faustiano col diavolo si stringe proprio a un incrocio).

Nel nostro cammino verso la modernità abbiamo perso completamente questa consapevolezza di come ogni luogo sia *animato*, abbia un'anima. Nel turismo contemporaneo gli spazi sono consumati al pari di ogni altro prodotto e questo uso banale li rende anonimi, li logora, li sfinisce. Certo alcuni paesaggi vengono celebrati per la loro bellezza, sono protetti, registrati in apposite liste, ma anche questa esaltazione in qualche modo li sottrae alla vita quotidiana.

Il libro di Cascavilla, con la sua alternanza di teoria e racconti, offre invece le categorie per ristabilire un diverso rapporto coi luoghi attraversati, anche quelli caratteristici del nostro tempo, come le strade e le piazze delle grandi città, in muta attesa del ritorno del loro *genio*. / CV

Bibliografia

Stefano Cascavilla, *Il dio degli incroci. Nessun luogo è senza genio*, Exorma, pp. 288, € 16.-.

Il colore del cavallo bianco

Giochi di parole Sono indovinelli scherzosi, ma non necessariamente tutti facili da risolvere

Ennio Peres

Chi di voi, non si è mai sentito porgere, almeno una volta nella vita (soprattutto nell'infanzia), degli indovinelli scherzosi, come i seguenti:

«Di che colore era il cavallo bianco di Napoleone?».

«Quante erano le Tre Grazie?».

«Quanti erano i Sette Nani?».

In merito a quest'ultima domanda, in particolare, circola questa risposta ridanciana:

«I Sette Nani erano cinque: Brontolo e Cucciolo».

Quesiti di questo genere sono palesemente scontati, perché contengono la risposta direttamente nella relativa proposizione. Esistono, però, delle domande che solo apparentemente rientrano in tale categoria. Nei settori più dispa-

ti (geografici, storici, artistici, ludici, culinari, e così via), infatti, si possono rilevare delle denominazioni incentrate su un dato inaspettatamente fuorviante. Qui di seguito, riporto altre curiose domande di questo tipo. Provate a rispondere correttamente, vincendo la tentazione di scivolare nella banalità...

1. Quanto durò la *Guerra dei cent'anni*?

- 100 anni 116 anni
 99 anni 150 anni

2. Di quale nazione è originario il *cappello di Panama*?

- Panama Brasile
 Cile Ecuador

3. In quale mese del 1917, è avvenuta la *Rivoluzione d'ottobre*?

- Ottobre Gennaio
 Novembre Settembre

4. Qual è il *maggiore lago* d'Italia?

- Maggiore Garda
 Como Trasimeno

5. In quale città è stato inventato il rompicapo della *Torre di Hanoi*?

- Hanoi Tokyo
 Zurigo Parigi

6. In quale nazione è nata la *Dama cinese*?

- Cina Giappone
 Germania Italia

7. In quale località è nato il cantautore italiano *Nicola di Bari*?

- Bari Fasano (Brindisi)
 Zapponeta (Foggia) Grottaglie (Taranto)

8. Di quale città cinese è originario il *Riso alla cantonese*?

- Canton Yangzhou
 Pechino Shanghai

8. Il celebre piatto è nato nella città di *Yanzhou*, uno dei più antichi centri culinari cinesi. Il suo nome improprio è dovuto al fatto che i ristoranti cantonesi più diffusi nel mondo sono

4. Il lago di *Garda* ha una superficie di 368 km², mentre quella del lago *Maggiore* è di 212 km².

7. Il noto cantautore è nato a *Zapponeta*, in provincia di Foggia. Tra l'altro, non si chiama Nicola, ma *Michelangelo*. Il nome d'arte l'ha scelto in onore del santo omonimo, a

3. In base alla cronologia gregoriana, quello storico evento si concluse il 7 *novembre*. Secondo l'antico calendario ancora in uso nella Russia zarista, però, quel giorno cadeva in ottobre.

2. Il famoso copricapo è nato in *Ecua-*

6. Il popolare gioco da tavolo è stato inventato in *Germania* nel 1892 con il nome di *Stern-Halma*. Nel 1928, però, la società statunitense Pressman decise di commercializzarlo, ribattezzandolo: *Chinese checkers* (in italiano: *Dama cinese*), per am-

5. Il rompicapo fu ideato, nel 1883, dal matematico francese Edouard Lucas, che in quel periodo insegnava a *Parigi*. Il nome di *Hanoi* lo scelse, per donare al proprio gioco un con-

notato esotico.

1. L'aspro conflitto tra il Regno d'In-

ghilterra e il Regno di Francia, si trascinò, con alcune interruzioni, per 116 anni, dal 1337 al 1453.

Il famoso copricapo è nato in *Ecua-*

2. Il famoso copricapo è nato in *Ecua-*

6. Il popolare gioco da tavolo è stato inventato in *Germania* nel 1892 con il nome di *Stern-Halma*. Nel 1928, però, la società statunitense Pressman decise di commercializzarlo, ribattezzandolo: *Chinese checkers* (in italiano: *Dama cinese*), per am-