

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

/ 23.08.2021
di 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 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.

