

Second Life e il turismo **David Orban**

RitaliaCamp
31 marzo 2007
Università di Milano-Bicocca
Milano, Italia

Trascrizione della presentazione presso RitaliaCamp. È disponibile anche il [video](#) della presentazione.

“Benvenuti, il mio nome è David Orban. Iniziamo questa sessione per parlare di quello che può significare il turismo in relazione a Second Life. Cioè come complementare quei metodi di promozione che abbiamo nel mondo tradizionale e sul Web bidimensionale con questo nuovo strumento. Che cosa può significare aggiungere valore utilizzando i mondi virtuali alle attività che normalmente vengono fatte.

Questa sessione viene trasmessa in diretta all'interno di Second Life, e quindi quello che dico viene sentito direttamente da coloro che sono seduti sull'isola Vulcano e quindi spero che anche loro avranno modo di intervenire successivamente.

Partiamo da una considerazione semplice. Con il presentarsi di nuovi modelli di interazione, soprattutto quando questi hanno natura di piattaforma applicativa, si sviluppano ricche opportunità funzionali, che aggiungono un grado di complessità a chi deve gestire queste piattaforme, però hanno sicuramente il vantaggio di nascondere le complessità precedenti agli utenti. Faccio un esempio: acquistare un biglietto d'aereo sul Web richiede un'infrastruttura molto più complessa che non l'acquisto di un biglietto d'aereo presso un'agenzia viaggi. Ma mentre in agenzia chi vuole comprare un biglietto d'aereo non può acquistare a tariffe speciali oppure sperimentare con le diverse combinazioni, perché l'agenzia si stufa, quando l'acquisto viene fatto on-line, con semplicità la persona può proseguire e trovare la migliore possibile offerta, senza rinunciare quindi di trovare l'ottimale per quel momento.

Con l'introduzione di Second Life e dei mondi virtuali in generale, a prescindere dal fatto che Second Life sia oggi il mondo virtuale più popolare—forse anche in una fase di sovraesposizione mediatica—,quello che possiamo capire per analogia è che implementare le opportunità funzionali che la nuova piattaforma applicativa offre sarà ancora più difficile e più complesso che non il compito analogo sul Web. Ma nel momento in cui ci riusciamo, coloro che utilizzano da non tecnici questo nuovo strato, troveranno un giovamento enorme.

Quello che è importante è che senza arrendersi si tenda ad analizzare le direzioni necessarie per trovare il valore aggiunto intrinseco, senza cercare di emulare e di reimplementare, che potrebbe essere una tentazione veramente molto forte, quello che è già stato raggiunto nel mondo reale oppure nel Web bidimensionale. Faccio sempre

un'analogia. Se cedessimo a questa tentazione, quello che succederebbe sarebbe quello che è successo dieci anni fa con i siti Internet, quando cercavano di essere tutto quanto un catalogo cartaceo poteva essere, cioè una passiva presentazione di prodotti e nient'altro.

Tuttora esistono siti di questo tipo e ci ridiamo giustamente sopra, perché nel frattempo abbiamo scoperto quanto potente può essere un sito Web quando presenta cose che nessun catalogo tradizionale può dare, sia questo un viaggio, oppure l'orario dei trasporti, qualunque elemento o schema di informazioni, che l'esperienza di un viaggio turistico organizzato da farsi anche solo mentalmente oppure realmente può richiedere.

Voglio entrare un po' nel vivo del mio discorso, smettendola con le analogie che riguardano il Web, anche se necessariamente dovrò tornare a quelle che coinvolgono il mondo reale. Cominciamo da quello che secondo me è un errore quasi universale, che si commette quando si parla dei mondi virtuali, ed è quello di un attaccamento quasi ridicolo al concetto di spazio tradizionale. Ci accorgiamo quanto sia questo approccio fuorviante quando l'entusiasmo iniziale per il nuovo mezzo viene a scontrarsi con delle limitazioni naturali di quel mezzo oggi. Quando chi conduceva fino ad allora questa sperimentazione se ne va disilluso, abbandonando le speranze di poter fare qualcosa di utile.

Una limitazione di questo tipo di Second Life oggi per esempio è la relativa difficoltà di importare od esportare oggetti complessi che si vogliono realizzare con gli strumenti più adatti oppure, siccome parlavo di quello che è il concetto fisico di luogo, che all'interno di un simulatore o sim, come viene chiamato (che spesso è un'isola, se non appartiene ad un insieme di isole cioè un arcipelago oppure un continente), non può contenere più di 50 persone, cioè di 50 avatar. E non è questione di potenza economica, non è questione di pagare di più. Perfino uno degli sponsor più importanti di Second Life, IBM, realizza un incontro dove più di 50 avatar s'incontrano nello stesso luogo—recentemente ne ha fatto uno per la premiazione di un filmato, del filmato migliore riguardante un certo tema—dove c'erano 160 avatar nello stesso luogo ed era una grande rivoluzione o quasi, ricorrendo ad un trucco ingenuo che è l'incontro di quattro isole angolo contro angolo con un anfiteatro in mezzo a spicchi, dove 50 persone siedono su ogni spicchio e quindi ci sono 150 o 200 al massimo nello stesso luogo fisico, perché di isola in isola si vedono. Distribuiscono così su quelli che sono tre o quattro server reali le difficoltà di calcolare le interazioni tra tutte quelle persone e tutti quegli oggetti diversi.

Questa limitazione è vera! E naturalmente con il miglioramento delle piattaforme hardware migliorerà il numero e si passerà a 100 persone, a 200 persone, a 400 persone, ma non cambierà la sostanza. Il broadcast medium tradizionale tocca 10 milioni di persone in una serata, oppure 20 milioni, o se andiamo in un paese più popoloso, non lo so, 30 milioni di persone alla volta. Già il medium del Web tocca un ordine di grandezza di persone inferiore, non misurato sulla media mensile ma nell'arco di un singolo evento, ed è a mio avviso genuinamente impossibile o addirittura indesiderabile mirare a quel tipo di copertura. Bisogna capire, accettare e avvantaggiarsi

delle conseguenze che questa ulteriore focalizzazione su uno o due ordini di grandezza di audience inferiori comporta. Cioè questa scarsità di avatar all'interno di un dato luogo è desiderabile. O al contrario da dove partivo, non c'è più da concentrarsi assolutamente sul concetto tradizionale di luogo!

Cerchiamo di ricondurre quelle che sono le conseguenze di questo tipo ragionamento alle premesse che abbiamo fatto relativamente al turismo, e come Second Life può aiutare il turismo. Innanzitutto non è evidentemente una questione di prenotazioni aeree, in quanto il Web va già benissimo. Non è neanche, se quello che sto dicendo è vero, una questione di riproduzione fedele di certi luoghi su certe isole. Abbiamo una Venezia all'interno di Second Life, abbiamo una toscana all'interno di Second Life e ci sono progetti per una miriade di luoghi dove chi li produce deve poi spendere risorse per assicurarsi che la gente possa sempre lamentarsi che il luogo è pieno... Già come lo esprimo risulta il paradosso! Perché dovrei investire mie risorse nella necessità di scontentare le persone? E' assurdo.

A mio avviso quindi bisogna ribaltare le cose, ed all'interno di Second Life questo è possibile! Come faccio ribaltare le cose? Ci saranno mille maniere diverse ed a me per esempio è venuto in mente una di queste, ed è quello di abbandonare il concetto antiquato del luogo come unificatore necessario dell'esperienza di turismo. E questo che mi viene in mente è la possibilità di mettersi in luoghi in tasca! Io quando disegno qualcosa all'interno di Second Life questo comincia esistere, dopodiché per quelli di voi che hanno un avatar all'interno di Second Life è un'esperienza quotidiana, posso puntare sull'oggetto e dire 'take', 'prendi', e quell'oggetto, quell'artefatto, quel luogo, quel monumento, quel continente, quel pianeta, quell'universo... quello che vogliamo ce l'ho. Dopodiché io posso diventare ambasciatore dei valori, dell'interesse artistico e della curiosità turistica che quel luogo, quell'artefatto, quel monumento rappresenta e andare presso altre comunità per condividere questa mia esperienza con loro. Dove il valore aggiunto non è quella di faticosamente o ridicolmente salire le scale di un museo virtuale, per poi stare lì a guardare quadri bidimensionali, a far che cosa non lo so neanche io... e siccome me ne rendo conto dopo, due minuti me ne vado. Il punto è di tirar fuori di tasca il Colosseo, oppure di dire ecco l'ambasciatore dei valori del design, della cultura italiana oppure della cucina italiana che ci ha visitati e porta con sé il Colosseo gli Uffizi oppure piazza San Marco: è condividere l'esperienza verso l'esterno.

È un passaggio graduale ma fondamentale quello che vede il web2.0 come un mezzo che ha fatto propria la socialità a fatica e solo in realtà superficialmente. Quando un social network mi vede membro, ed entro e interagisco con quel social network, non è che sono meno solo... Sono solo come un cane! Ho una pagina di fronte, che può essere dinamica quanto voglio, ma persone non ci sono. Ci sono i nomi di persone, i dettagli di persone, ci sono i collegamenti di persone, ma le persone non ci sono! La piattaforma invece di Second Life, dei mondi virtuali in generale, fa propria intrinsecamente questa dimensione sociale e ovunque io vada, se non ci sono persone quel luogo perde per me interesse. E quindi nel momento in cui io posso e sono in grado di portare in luoghi presso le persone, non sto facendo altro che soddisfare quello che è

il requisito fondamentale, il valore fondamentale del mondo, che è questa socialità.

Un trucco che abbiamo imparato recentemente relativamente alla diffusione delle idee, è il trucco della diffusione virale. Cioè di come, inserendo all'interno dell'idea, in modo più o meno esplicito qualche incentivo, perché la persona che ne è portatrice la passi ad altri, ecco che abbiamo notato che l'idea si diffonde a maggiore velocità. E poterlo disegnare bene questo elemento virale, dà un interesse perché permette di ottenere gli effetti desiderati con gli incentivi desiderati. Non è facile sicuramente ma l'obiettivo rimane quello. In Second Life l'espressione "disegnare le caratteristiche virali dell'oggetto", alla fine coincide con il disegnare l'oggetto stesso. All'interno di Second Life non c'è differenza tra l'idea e l'oggetto!

Quindi come faccio ottenere una natura virale? Sicuramente non legando all'oggetto il concetto tradizionale di denaro, che analogamente al concetto tradizionale di luogo, è quasi universalmente presente, e le persone anzi, osservando non solo da fuori ma anche da dentro Second Life, ritengono che questa dimensione economica monetaria tradizionale sia di grande importanza, di grande valore. Secondo me non è così! Se accettiamo che la diffusione delle idee che si fanno oggetti, che nello specifico sono i nostri monumenti, le nostre piazze, i nostri valori turistici, è il valore principale e quindi vogliamo massimizzare la loro velocità di diffusione, tutto dobbiamo fare fuorché frenarli e quindi dire "Puoi avere piazza San Marco, dammi 100 Linden", oppure 1000 Linden oppure 100.000 Linden. Questo non vuol dire necessariamente che devono essere gratis. Può darsi che si debba superare un esame da guida certificata, per poter avere piazza San Marco in tasca! E che anche questo requisito diventi l'incentivo per il privilegio e l'esclusività che questo comporta. Però è un incentivo non di tipo economico, ma è un incentivo di tipo nuovo.

Sto introducendo diversi ribaltamenti di tradizionali valori e quindi mi rendo conto che non sarà facile che ognuno di questi venga accettato e che sia facile implementare quelle che sono le conseguenze di ognuna di queste nuove interpretazioni. A mio avviso, il fatto che ci siano così tanti segni di comportamento diverso è radicalmente nuovo all'interno dei mondi virtuali, è un segno del loro grande significato. Non sono una piattaforma qualunque, di tipo nuovo, sono una piattaforma potenzialmente rivoluzionaria. Le loro conseguenze si analizzeranno col tempo, all'interno di tutti gli ambiti applicativi.

All'interno del turismo ho dato due-tre spunti applicativi, su come a mio avviso potrebbe svilupparsi in modo genuino questa piattaforma che è Second Life e i mondi virtuali in generale. Quindi adesso finisco perché giustamente questo è un barcamp e non è una esposizione passiva delle mie idee. Passo la parola a chi era all'interno di Second Life, perché mi possano porre delle domande e anche a voi naturalmente se ne avete, per discuterne assieme."