

La tecnologia non fa per me

Perché non è colpa nostra se le tecnologie
ci mettono a disagio

Vittorio Della Rossa

ESTRATTO GRATUITO

Il capitolo di apertura del volume.
INNOV2E srl, Roma · ISBN 979-12-986356-0-9

Non è vero che «non fa per me»

Quando penso alla frase "la tecnologia non fa per me", non penso a una teoria. Penso a una scena. Una scena anche piuttosto umiliante, se devo essere sincero.

Ero davanti a una stampante multifunzione di quelle che, sulla carta, dovrebbero fare tutto: stampare, scansione, fotocopiare, probabilmente anche ascoltare i tuoi problemi e offrirti un tè tiepido. Dovevo solo fare una cosa semplicissima: scannerizzare un documento e mandarmelo via mail. Un compito così banale che perfino il verbo che usiamo — "scannerizzare" — tradisce una certa pigrizia mentale: lo diciamo come si direbbe "passami il sale".

E invece niente.

Premo un tasto. Compare una schermata. Poi un'altra. Poi una domanda apparentemente sensata, ma formulata come se fosse stata scritta da un funzionario austro-ungarico in pensione: "Selezionare il protocollo di destinazione predefinito." Io, in quel momento, non volevo selezionare il protocollo di destinazione predefinito. Volevo solo mandarmi un PDF. Ma ormai ero dentro un labirinto di menu, sottomenu, icone ambigue, frecce che non si capiva se servissero per andare avanti, tornare indietro o confessare i propri peccati tecnologici.

Dopo un po' ho fatto ciò che fanno milioni di persone ogni giorno davanti a un oggetto che non capiscono: ho iniziato a premere a caso.

Con una dignità decrescente, ma con una certa perseveranza.

Ho toccato lo schermo con quel misto di speranza e superstizione con cui si preme il pulsante dell'ascensore una seconda volta, come se l'ascensore potesse offendersi e decidere di non venire più. A un certo punto la macchina ha emesso un bip severo. Non un bip informativo. Un bip giudicante. Un bip che sembrava dire: "Davvero pensavi che fosse qui?"

E lì, per un attimo, ho avuto il pensiero che tutti abbiamo avuto almeno una volta nella vita: forse sono io il problema.

Forse sono negato. Forse non capisco. Forse ormai il mondo va così e io sono rimasto indietro.

Questo libro nasce esattamente lì. Nasce da quel momento preciso in cui una persona normale, ragionevole, perfettamente capace di vivere, lavorare, amare, pagare le tasse e fare una carbonara decente, si sente improvvisamente stupida davanti a un oggetto. E si convince che la colpa sia sua.

Questo libro dimostra una cosa semplice: quando vi sentite stupidi davanti a una tecnologia, il problema quasi mai siete voi. Il problema è come quella tecnologia vi sta parlando.

Lo dico subito, senza giri di parole, perché è il punto da cui tutto il resto discende. L'idea della "stupidità dell'utente" è uno dei miti più comodi della modernità. Comodo per chi progetta male. Comodo per chi vende male. Comodo per chi confonde la complessità con l'intelligenza. Se una persona sbaglia una volta, può essere distrazione. Se sbagliano in tanti, continuamente, nello stesso punto, il problema non è l'umanità: è il progetto.

Il punto non è stabilire se siamo bravi o scarsi con la tecnologia. Il punto è capire che tipo di conversazione la tecnologia ci propone. Perché ogni oggetto, ogni schermo, ogni pulsante, ogni voce sintetica, ogni menu a tendina ci sta dicendo qualcosa. Ci sta suggerendo cosa possiamo fare, quanto dobbiamo sapere prima di iniziare, quanto possiamo intuire, quanto dobbiamo ricordare. In una parola: ci sta parlando.

E quando una conversazione fallisce, raramente diamo subito la colpa all'interlocutore artificiale. Tendiamo a salvare la macchina e ad accusare noi stessi. È un meccanismo quasi automatico. Se un essere umano ci parla in modo oscuro, sospettiamo che si esprima male. Se è una macchina a farlo, sospettiamo di essere noi inadeguati.

Questo libro prova a restituire le cose al loro ordine corretto.

Non è un libro contro la tecnologia. Non è il lamento nostalgico di chi vorrebbe tornare alla macchina da scrivere, al gettone telefonico e alla cartina stradale piegata male nel cruscotto. Non vi chiederò di odiare il progresso per ritrovare la pace interiore.

Ma non è neppure un manuale. Non vi insegnerà a usare lo smartphone in dodici mosse. Per quello esistono guide, tutorial, nipoti pazienti e, nei casi estremi, gruppi WhatsApp di famiglia pieni di audio da sette minuti.

Questo libro fa un'altra cosa.

Vi cambia la prospettiva.

Vi accompagna a guardare la tecnologia non più dal basso, come allievi eternamente insufficienti davanti a un esame che non finisce mai, ma da una posizione più lucida, più adulta, più libera. Vi aiuterà a capire perché certe tecnologie vi fanno sentire competenti appena le toccate, mentre altre vi fanno sentire goffi in trenta secondi. Perché alcuni oggetti sembrano invitarvi a usarli, e altri sembrano mettervi alla prova.

E soprattutto vi farà vedere che questa differenza, molto spesso, non dipende da voi.

Dipende dall'interfaccia.

Allora facciamo un patto, voi e io. Partiamo da quella stampante, da quel bip severo, da quella piccola umiliazione quotidiana che tutti conosciamo. E proviamo a capire, insieme, perché succede. E perché non è colpa nostra.

La tecnologia non è difficile: a volte è maleducata

Un uomo di sessantotto anni si avvicina a un bancomat una mattina qualunque. Non è un uomo sprovveduto. Ha lavorato quarant'anni, ha cresciuto figli, ha comprato casa, ha compilato moduli fiscali che farebbero piangere un filosofo analitico. Non è uno che si perde facilmente.

Inserisce la carta con una calma dignitosa. Il bancomat si accende e gli mostra la prima schermata. Fin qui tutto bene. Poi compare una domanda formulata in quella lingua speciale che usano le macchine quando fingono di essere chiare: "Selezionare l'operazione desiderata". Sotto compaiono sei opzioni. Nessuna dice esattamente quello che lui vuole fare. Due sembrano quasi uguali. Una ha un nome che potrebbe significare tutto o niente.

Schermata successiva.

Adesso il sistema gli chiede se desidera "confermare il profilo dispositivo". Lui non sa di avere un profilo dispositivo. Tocca "No". Errore. Torna indietro. Tocca "Sì". Nuova schermata. Il bancomat gli restituisce la carta con quel gesto secco, quasi sgarbato, che hanno molte macchine: non restituiscono, espellono.

A questo punto, la persona non è più soltanto confusa.

È entrata in uno stato psicologico molto preciso, molto comune, molto poco raccontato: si sente in colpa.

Non pensa: "Questo sistema è progettato male."

Pensa: "Forse sono io che non capisco."

Non pensa: "La macchina sta comunicando in modo ambiguo."

Pensa: "Ormai sono troppo vecchio per queste cose."

Ed è proprio qui che nasce quella frase: "La tecnologia non fa per me."

La tesi di questo libro è semplice, ma credo abbia conseguenze profonde: molte tecnologie non ci mettono a disagio perché sono troppo avanzate. Ci mettono a disagio perché ci parlano male.

Usare una tecnologia, in fondo, è come entrare in conversazione con qualcuno. Tu fai una domanda e l'altro risponde — o dovrebbe risponderti. Lo fa con pulsanti, icone, suoni, ritardi, conferme, errori, messaggi, colori, vibrazioni, parole più o meno comprensibili. In pratica, conversa.

Ora immagina una conversazione tra due esseri umani. Tu fai una domanda e l'altro risponde con una frase in burocratese. Oppure non ti risponde. Oppure cambia discorso. Oppure usa parole tecniche che conosce solo lui. Come ti sentiresti?

Probabilmente non diresti: "Che interessante esperienza dialogica."

Diresti: "Questo qui parla male, non si fa capire."

Con le tecnologie succede qualcosa di molto simile. Quando la conversazione fallisce, raramente diamo subito la colpa all'interlocutore artificiale. Teniamo fede a una curiosa forma di cortesia al contrario: salviamo la macchina e accusiamo noi stessi.

In questo libro impareremo a guardare la tecnologia come quello che è: non una massa di funzioni che funzionano o non funzionano, ma un sistema di comunicazione. E come tutti i sistemi di comunicazione, può essere gentile o brusco, chiaro o oscuro, umano o ottuso.

L'interfaccia — quella parola che sembra tecnica e invece è la cosa più concreta del mondo — è il punto in cui la tecnologia smette di essere solo circuiti e codice e diventa esperienza vissuta. È la membrana tra il mondo della macchina e il nostro. E come tutte le membrane, non è neutra: lascia passare alcune cose, ne blocca altre, produce equilibri o squilibri.

Partiremo proprio da lì, dall'interfaccia come luogo di incontro o di scontro. Vedremo che il disagio tecnologico non è nato con lo smartphone, né con Internet, né con il computer: ha radici lunghe quanto la tecnologia stessa. Impareremo il linguaggio segreto degli oggetti — le affordance, il feedback, il mapping — non per diventare ingegneri, ma per diventare lettori più consapevoli del mondo artificiale che ci circonda. Capiremo perché alcune persone smettono di provarci, e perché questa rinuncia non è pigrizia ma autodifesa.

E infine arriveremo dove siamo oggi: di fronte a un'intelligenza artificiale che, per la prima volta, sembra risponderci davvero.

Ma c'è qualcosa che va detto adesso, prima di cominciare.

La prossima volta che una macchina vi farà sentire improvvisamente inadeguati, fermatevi un secondo prima di dire "sono io che...".

Potrebbe essere la macchina che parla male.

— fine dell'estratto —

Il volume prosegue con sei parti e ventuno capitoli: dalla lunga storia del disagio tecnologico al linguaggio degli oggetti, fino all'intelligenza artificiale e a un nuovo patto fra esseri umani e tecnologia.