

Introduzione

L'idea di scrivere questo libro è nata durante una notte insonne nell'estate milanese più calda che sia mai stata registrata. In televisione c'è il film *Americani*¹. In una delle prime sequenze, mentre quattro agenti immobiliari sono seduti alle loro scrivanie negli uffici della Mitch & Murray, entra in scena Alec Baldwin che interpreta Blake, una specie di motivatore mandato dai capi, e li assale con una sfuriata. Lo scopo di Blake è spronare i venditori perché si alzino dalle loro sedie e vadano a chiudere contratti, solo che per farlo inanella una serie di mortificazioni una peggio dell'altra. Mentre Blake lancia loro la sfida, sulla sua mano appare un pacchetto di fogli, grandi quanto un palmo, tenuti insieme da un nastro che viene presentato ai commerciali come se fosse il Sacro Graal.

«Questo è l'oro» dice Blake, con tutta la solennità del caso.

Anche se dubito che uno qualunque dei miei figli abbia anche solo lontanamente idea di cosa fosse esattamente l'oro in questione, al secondo fotogramma ero già saltato sulla poltrona: io lo sapevo, quelle erano le viscere di un Rolodex.

Ho avuto la fortuna di mettere le dita su un calcolatore dal cuore digitale ancora da ragazzino, ma ancora oggi provo un filo

¹ *Americani* (*Glengarry Glen Ross*) è un film drammatico del 1992 diretto da James Foley con Jack Lemmon e Al Pacino.

di nostalgia per la «fisicità» di tutti quegli oggetti che una volta arredavano le nostre scrivanie e il Rolodex è una delle cose di cui sento la mancanza. Incredibile quanto sia cambiato il mondo in così poco tempo, meno di una generazione.

Non sono assolutamente (ci tengo a sottolinearlo) una persona che rimpiange il «vecchio» e ha paura del nuovo. Anzi. Però, da costruttore di relazioni, ho imparato a mie spese quanto sia facile perdere di vista i *link* che ci connettono agli altri, trascurarli o, ancora peggio, abusarne.

È facile, purtroppo, dimenticare il fatto che dietro ogni nome, ogni numero in rubrica o profilo LinkedIn ci sia una persona, un essere umano, soprattutto quando di nomi e numeri ne abbiamo centinaia, se non migliaia.

Quella stessa sera ricevo, del tutto inaspettatamente, un nuovo messaggio su LinkedIn: si tratta di un vecchio amico che ha perso il lavoro e mi chiede aiuto.

Quel vecchio contatto che non sentivo da almeno un lustro si era rivolto a me e poi, senza chiedermi nemmeno che cosa stessi facendo e dove, ma solo dando un'occhiata sbrigativa al mio profilo, era passato subito all'oggetto della richiesta.

Mi sono dunque ripromesso di provare a mettere in ordine e per iscritto le cose che gli avevo suggerito nel corso della telefonata che era seguita al suo messaggio. Una serie di strumenti perché lui – e chiunque altro – non si trovasse più in quella terribile situazione: solo, senza appigli, sull'orlo della disperazione e disposto più o meno a tutto, compreso chiamare a freddo qualcuno che non senti da anni.

Questo è quindi il libro che avrei voluto fargli leggere per dargli una direzione, una speranza e una motivazione.

La mia storia

Quella delle relazioni è un'arte che ho dovuto imparare molto presto, anzi, prestissimo. Addirittura prima ancora di iniziare a

respirare. Perché lo spazio vitale che ognuno di noi ha a disposizione nella pancia della sua mamma, io l'ho dovuto smezzare: sono un gemello e ancora prima di venire al mondo, ho condiviso liquido amniotico e nutrienti primordiali con un altro essere umano.

Poi, una volta nato, non è che sia cambiato granché: sono atterrato in una famiglia in cui c'erano già altre cinque persone (i nostri genitori e tre sorelle). Il totale fa sette e in quel quadro mi tocca imparare al volo a gestire le cose e gli spazi, a negoziare e a condividere tutto quanto.

Per tutta l'infanzia e fino all'adolescenza non ho mai sentito il bisogno di andare a vedere il mondo fuori: era il mondo a salire da noi. Casa nostra era al sesto piano di un condominio popolare alla periferia nord di Milano. I miei genitori consideravano l'ospitalità sacra, e mia madre era orgogliosa del fatto che chiunque potesse avere la libertà di citofonare, raggiungerci e trovare un piatto di pasta o un caffè sempre pronto.

Mentre Milano stava gettando le fondamenta per diventare una capitale europea, ma era di fatto ancora chiusa come una cittadina di provincia, io imparavo a mangiare gomito a gomito con persone insolite che parlavano accenti diversi, portatori di storie e culture molto diverse dalla mia.

Quelle storie, quelle *diversità* che all'epoca io sentivo a malapena, sono diventate prima un'abitudine e poi, in qualche modo, parte della mia fortuna.

Tecnologie

Durante il liceo ho incontrato il mio primo grande amore, grazie a uno zio parecchio più avanti rispetto ai suoi tempi che aveva già iniziato a frequentare gli ambiti dell'informatica che all'epoca ancora si confondeva con la fantascienza.

Per Natale, lo zio *ci* regala un Commodore Vic 20 (dico «ci» regala perché regali come quelli erano solitamente regali *di grup-*

po) e così ci ritroviamo a passare il pomeriggio cercando di capire come si usa. Bastano poche ore perché tra di noi emergano alcuni più motivati di altri: io e mio fratello lo siamo. Se ogni messaggio di errore per gli altri è una sconfitta frustrante, per noi è una spinta più forte a capire come si usi quell'affare, per di più in un'altra lingua.

L'Italia di quegli anni è ancora un Paese prevalentemente operaio. Di pc se ne vedono pochi anche in pubblicità. Senza il nostro zio innovativo, per una famiglia normale come la nostra sarebbe stato quasi impossibile vederne uno. Noi siamo fortunati. Da quel pomeriggio di Natale in poi, l'attrazione per la tecnologia cresce e diventa passione, fino quasi a sfiorare la mania: io e mio fratello ci trasformiamo gradualmente in quelli che oggi chiameremmo due *nerd*. Passiamo ore e ore gobbi sulle tastiere, e siamo sempre in prima linea quando si tratta di «smanettare», risolvere un problema, superare una sfida. Noi due diventiamo «quelli bravi», cioè quelli capaci di risolvere le grane che sempre più persone avevano con i primi computer, dall'installazione di Windows e Word, fino alle dannate stampanti che non stampavano mai.

Avere uno di quegli affari allora era una faccenda molto diversa da oggi: non c'era internet, non in Italia e non per le persone «normali», e quindi per farli funzionare avevi bisogno degli altri, di qualcuno che ti consigliasse, che scambiasse con te consigli, cassette, trucchi e cartucce. In pratica c'era bisogno di un *network* e così, anche senza chiamarlo network e nemmeno dargli un nome, ne avevamo costruito uno che provasse a rispondere alle nostre domande.

Il primo nucleo fu costituito da noi e dai fratelli Melzi, unici in zona Bicocca, nella Milano di fine anni Ottanta, ad avere un Apple IIe in casa. Finimmo poi per conoscerci tutti, molto oltre i confini naturali del quartiere, e quando qualcuno aveva un problema, da qualche parte nell'area di Milano allargata, in qualche modo arrivava fino a noi.

Lettere

Gli anni del liceo volano quasi senza che me ne accorga finché, di nuovo, arriva il momento di scegliere cosa fare. Ingegneria sarebbe stata la strada più facile, potremmo dire scontata, per uno che ha passato tutta la sua adolescenza a consumarsi le dita su una tastiera, con gli occhi davanti allo schermo e la schiena piegata a installare stampanti.

Ma le strade scontate già all'epoca mi piacevano poco, quindi scelsi di esplorare il lato umanistico di me, qualcosa che mi attraeva da tanto ma al quale non avevo mai dato molto spazio.

Mi sono quindi iscritto alla facoltà di lettere alla Cattolica e, tra una lezione e l'altra, mi sono dedicato a una serie di lavoretti legati al mondo dell'informatica che mi hanno permesso di guadagnare qualche soldo. Ho iniziato proprio all'università aiutando i professori a configurare i primi portatili e gli studenti a non impazzire con i «Word Processor» per battere le loro tesi.

La voce gira, in breve sono diventato il *più informatico dei letterati* e da allora ho cominciato a ricevere richieste da parte di diverse piccole aziende in panne con i loro computer nuovi di zecca. Anche gli anni dell'università volano via in un lampo. Mentre lavoro, studio con passione e mi appassiono alla biblioteconomia, alla storiografia e, soprattutto, all'archivistica, tanto che la scelgo come materia per la tesi. Seguendo un percorso logico che trovo del tutto naturale – composto da tre elementi intrinsecamente legati tra loro: archivistica, archivio e *file* – propongo, primo nella storia dell'Università Cattolica, una tesi centrata sulla scrittura di un sistema informatico che aiuti le istituzioni ad archiviare i propri documenti.

Impara l'arte e usala

Finita l'università e uscito dalla mia *sandbox*, però, la realtà mi chiama ed è con lei che mi tocca fare i conti. Ho un diploma di liceo scientifico perfettamente inutile per una laurea in lettere

moderne, a sua volta inutile a giudicare dalle proposte di lavoro che ricevo da parte di società che si occupano di informatica e sono parte di quel network informatico che ho creato e mantenuto attivo negli anni.

Fuori da quell'ambito non si muove una foglia. Finché un professore della Cattolica mi propone di frequentare una Masterclass presso il SAS Institute, dedicata all'elaborazione statistica dei dati.

Vengo contattato da SAP, una società tedesca che sviluppa un ambiente software usato in mezzo mondo. Stanno cercando dei *traduttori* per certi progetti piuttosto complicati, e vogliono figure con competenze tecnologiche e una formazione umanistica.

Mi dicono che servono competenze allargate: con l'aumentare dell'impatto delle tecnologie, le aziende hanno sempre più bisogno di *intermediari* (traduttori, appunto) in grado di agevolare la comunicazione fra diverse competenze all'interno dei progetti.

Il lavoro in SAP mi permette di stabilire relazioni all'estero. Sfrutto più che posso l'aria multinazionale che si respira all'interno dell'azienda, viaggio spesso, mantengo i contatti, mi sforzo di uscire dalla mia *comfort zone*, faccio cose non richieste, come affacciarmi alla comunicazione in senso stretto, dando una mano agli eventi.

Sono una figura che in pochi inquadrano bene, ma che in tanti cercano per risolvere i problemi più disparati e questo mi dà accesso a un team internazionale dove per qualche anno – unico italiano in mezzo a gente proveniente da mezzo mondo – lavoro a stretto contatto con culture diverse dalle mie.

A ottobre del 2011, grazie a Max Monaco, una connessione professionale in comune, ho conosciuto Marcello Albergoni e ho iniziato l'avventura professionale in LinkedIn, durata dieci anni.