

# Introduzione

## Tutto. Alla portata di tutti

*di* Alessandro Rimassa

L'eccezionale è che oggi ci sembra normale. Eppure fino a ieri – due, tre anni fa – tutto questo sostanzialmente non esisteva.

L'eccezionale è anche che ogni idea è nata per rispondere a un bisogno specifico di chi l'ha inventata.

L'eccezionale, e sono tre, è che stiamo raccontando qualcosa che nell'istante stesso in cui proviamo a fotografarlo, tentando di fatto di fermare il tempo, sguscia via come un'anguilla e prende nuove sembianze a mo' di camaleonte.

Ciò che non esisteva sono le app, applicazioni, quelle che utilizziamo per mille scopi diversi attraverso il nostro smartphone o tablet. Sono nate con l'iPhone e alla geniale intuizione di Steve Jobs oggi dobbiamo non soltanto una vita più facile, ma anche un'economia fiorente e aperta. A inventare il sistema di food delivery, piuttosto che la ricerca facilitata di un fisioterapista o di un idraulico o ancora la possibilità di scambiarsi messaggi senza pagare un centesimo, sono state persone che avevano quel problema, quell'esigenza, ciò che poi è diventato un'opportunità di business per loro e una possibilità di fare qualcosa più facilmente per noi. Spesso mi capita di sentire qualcuno che dice «Quell'app potevo inventarla anche io». Come dargli torto: è vero, verissimo, dietro le app non ci sono colpi di genio, ma intuizioni brillanti, soluzioni a problemi semplici, la capacità di portare quel servizio sul mercato in tempo brevissimo.

Veniamo poi al terzo «eccezionale»: mentre qualcuno vi descrive una app, altre mille nascono. L'evoluzione è rapidissima per un motivo semplice: la soglia di accesso a questo mercato è bassa. Basso la quantità di denaro che serve, basso il tempo che si impiega a diffondere l'applicazione, bassa la complessità che sta dietro alle versioni alfa e beta delle app che utilizziamo. Ed è bassa anche la paura di sbagliare: un software, e quindi una app, nasce imperfetto per definizione, il processo di miglioramento è continuo e sostanzialmente infinito.

Tutto questo ha reso possibile il fiorire di un'economia nuova, quella che Matteo Sarzana analizza nelle sue parole chiave in maniera approfondita e schietta: non si nasconde dietro al politically correct nel descrivere i nuovi lavori che ruotano attorno a questo mercato, specie quei gig job che tanto hanno fatto discutere e che invece rappresentano una risposta concreta alla disoccupazione. Non si nasconde dietro alla necessità di imparare a dire che mai come in quest'epoca il cliente ha sempre ragione, per davvero. E non si nasconde nemmeno nell'evidenziare limiti e opportunità dal punto di vista legislativo. Su questo sento la necessità di spendere parole chiare e inequivocabili: i governi che non favoriscono lo sviluppo della app economy, e con questa di tutti quei servizi che siamo soliti raggruppare sotto la definizione di sharing economy, fanno il male del proprio Paese e provocano un danno difficilmente riparabile ai propri cittadini. Perché l'innovazione non chiede permesso e il digitale rende trasparente e liquida la società in cui abitiamo: dire no oggi a una app, che poi di fatto è un servizio per le persone, significa frenare un cambiamento che comunque arriverà, ma allo stesso tempo allontanare risorse – economiche e umane – da un Paese. In Italia non ce lo possiamo permettere.

Ci sono quindi azioni da compiere, per chi legifera, e servizi di cui godere, per tutti noi: con le app il lusso diventa accessibile, recuperiamo tempo per le nostre famiglie e passioni, i nostri desideri e i nostri pareri (siamo nell'era della recensione continua!) sono considerati in maniera attenta. È l'epoca del tutto a portata di tutti, la democratizzazione dei servizi, qualcosa di simile a ciò che abbiamo vissuto con l'avvento e la diffusione delle compagnie aeree low cost: se un tempo viaggiare era per pochi, grazie a quei nuovi vettori è diventato alla portata di tutti. Con le app as-a-service riviviamo lo stesso cambiamento: servizi un tempo per pochi, oggi sono accessibili a tutti. E sta qui il bello della digital transformation: accessibilità e innovazione diventano sinonimi e permettono – questo è il risvolto umano della tecnologia – lo sviluppo di una società più equa e capace di includere.

*Milano, luglio 2016*