

Una società in movimento

“L’individuo medio è oggi sottoposto ad una condizione di continuo cambiamento”

Una delle caratteristiche attribuite alla nostra società è quella di essere sempre più “complessa”, cioè sempre più articolata, varia e difficilmente riconducibile a schemi. Quelle che un tempo venivano chiamate “classi” - caratterizzate da omogeneità di condizione lavorativa, economica e di comportamenti - oggi non sono più, in alcun modo, riconoscibili (che dire altrimenti delle famiglie operaie che viaggiano con i voli *low cost*?).

Il termine “precarietà”, attribuito a settori sempre più ampi di forza lavoro, non solo è rappresentativo della fine di un’epoca - caratterizzata, appunto, da stabilità e certezza dei diritti, dei doveri - ma esprime anche efficacemente la condizione di continuo cambiamento cui è sottoposto l’individuo medio, non solo nella condizione lavorativa, ma in tutti gli aspetti della vita.

La stessa **famiglia** ha subito cambiamenti profondi, essendo entrato in crisi il modello, un tempo indiscutibile, fondato su matrimonio, procreazione e coabitazione, ed essendo praticate ormai, anche nella non particolarmente dinamica società italiana, le più varie forme di gestione delle relazioni affettive. Tali forme incidono fortemente sulla vita pratica e la logistica quotidiana, arrivando ad influenzare anche, molto spesso, gli spazi, i tempi ed i modi del lavoro. Si pensi, ad esempio, cosa comporta, dal punto di vista abitativo, il crescente ricorso alle separazioni ed alla creazione di nuove famiglie, così come i cambiamenti di lavoro che costringono uno dei due componenti di una coppia a cambiare città di residenza.

I giovani abbandonano la famiglia di origine sempre più tardi, anche diversi anni dopo il conseguimento del titolo di studio, e questo comporta, per chi sceglie la libera professione, di svolgere il proprio lavoro a casa dei genitori, un luogo del tutto inadatto, ad esempio, a svolgere una riunione o incontrare un cliente.

Anche nel **lavoro** ci sono stati cambiamenti molto profondi. La forma del lavoro dipendente a tempo indeterminato è una prospettiva considerata poco probabile dai giovani, specialmente se aspirano ad una professione intellettuale. Più frequente è l’aspettativa di anni di lavoro incerto e mal pagato, ed anche di cambiamenti radicali.

Anche la **libera professione** non è più come un tempo. I giovani professionisti devono passare molti anni di “gavetta”, prima di poter aspirare ad uno studio proprio e ad un reddito soddisfacente. Ma anche la professione si fa sempre più complessa, essendo loro richiesto di soddisfare esigenze articolate in misura crescente, che richiedono un approccio multidisciplinare ed una cultura del servizio che sappia andare ben oltre la mera fornitura della prestazione professionale.

“I giovani professionisti devono passare molti anni di gavetta, prima di poter aspirare ad uno studio proprio e ad un reddito soddisfacente”

Più in generale, si può dire che il mondo del lavoro risente, più di ogni altra attività umana, della dimensione del **movimento** continuo. Una caratteristica ormai centrale della nostra società, che ha come efficace evidenza oggettiva quella della diffusione capillare della tecnologia per eccellenza del movimento: il telefono cellulare, il cui numero per individuo supera da tempo l'unità, nel nostro Paese. Tutti si muovono continuamente e chi lavora lo fa più degli altri, con la complicazione di dover continuare a lavorare anche in movimento, e di disporre di sempre meno tempo.

Ma la mobilità ha anche un suo **prezzo** da sostenere, in termini di spostamenti, vitto e alloggio, che incidono in maniera significativa sui costi generali. Quanto costa una riunione di un'ora, alla quale partecipano quattro professionisti provenienti da altrettante località diverse?

Pure gli **spazi** hanno costi molto alti, attualmente, specialmente nei maggiori centri urbani, i quali non consentono alle società ed agli studi professionali di avere sedi di dimensioni tali da garantire flessibilità d'uso. Come regola generale, **il lavoro flessibile richiede spazio flessibile**, ma ciò contrasta con la necessità di contenere i costi fissi.

Il **tempo** è uno degli altri fattori chiave da considerare, per capire la nostra società. Ma più che il tempo, la sua scarsità. Tanto che ormai viene considerato normale - in questa era che è stata definita della "attenzione parziale continua" - svolgere come minimo due delle seguenti azioni contemporaneamente: guidare o camminare, parlare al telefono, leggere, consultare la corrispondenza, scrivere, ascoltare la musica.

Ma sono le **comunicazioni in rete** che caratterizzano, più di ogni altro fenomeno, il nostro tempo. Internet e la telefonia cellulare in particolare. Internet ha reso realmente indifferenti al tempo ed allo spazio tutte le attività inerenti l'accesso all'informazione e le comunicazioni, così come i telefoni cellulari mantengono in costante contatto reciproco ormai tutti gli individui.

Ciò ha comportato **profondi mutamenti nei modi di vivere e lavorare**, che sono sotto gli occhi di tutti, ma che non hanno ancora finito di dispiegare tutte le proprie potenzialità, essendo la società legata a regole e schemi difficili da cambiare in così poco tempo.

Emerge, in particolare, la dimensione della **community**, come un insieme di legami proficui che vengono stabiliti all'interno di determinati gruppi, caratterizzati da comunanza di interessi, facilitati dall'uso di internet. La comunicazione orizzontale tra consumatori assume in rete un ruolo decisivo - virtuoso e portatore di valore aggiunto - che spesso sovrasta per importanza quella verticale tra chi acquista e chi vende. Inoltre, la dimensione della rete fa sì che - diversamente da quanto avviene col fenomeno economico dei rendimenti decrescenti al

“Le modalità di lavoro, sempre più flessibili, richiedono spazi altrettanto flessibili, ma i prezzi degli immobili non fanno che crescere”

“Le ICT hanno cambiato radicalmente il modo di lavorare. Emerge la community come dimensione portatrice di valore”

“Internet è sempre più utilizzata, sempre più in banda larga e tramite terminale mobile”

crescere delle quantità - **la quantità sia portatrice di valori crescenti**: più sono gli utenti di un certo servizio, più quel servizio assume valore.

Lo stesso **uso di internet** ha assunto ormai in Italia dimensioni assai significative, rese ancora più incisive dalla sempre maggiore diffusione della **banda larga**, destinata ad assumere una valenza universale, specialmente con l'imminente diffusione delle tecnologie senza fili WiMax. Una ulteriore frontiera è costituita dall'**internet mobile**: in Italia, a gennaio 2007, la percentuale di possessori di cellulari con disponibilità di collegamento internet è l'83%, con un 41% di utilizzatori effettivi.

La diffusione di connessioni in banda larga ha provocato anche un rapido sviluppo di mercato della **telefonia VoIP**, e dei servizi ad essa collegati, che sta facendo crescere nei consumatori la richiesta di tariffe telefoniche sempre più basse e di servizi legati alla telefonia sempre più evoluti. Si ritiene che l'effettiva introduzione in Italia del WiMax, prevista per l'estate 2008, possa dare particolare slancio allo sviluppo del VoIP, dal momento che questa tecnologia si presta meglio dell'Adsl per veicolare la voce.

1.1. Il valore dell'esperienza

Perfino le **modalità di consumo** di beni e servizi sono cambiate. Oggi assume un ruolo centrale il **valore dell'esperienza**. Sono cioè sempre più frequenti i casi in cui l'esperienza vissuta da chi consuma un certo bene o servizio conti più delle prestazioni effettivamente erogate. Basti pensare a quanto tale dimensione conti per le fortune di aziende come Apple o Virgin. O anche all'importanza crescente del *brand*, o dell'attenzione riservata alle indagini di *customer satisfaction*, grazie alle quali è possibile ricostruire la qualità della relazione con l'azienda, così come è percepita dal cliente.

Come consumatori, «vogliamo **essere unici** - sostiene il noto economista svedese Jonas Ridderstråle - Non cerchiamo prodotti, bensì **esperienze emozionali**. Non vogliamo soluzioni standardizzate, ma qualche cosa di personalizzato. La gente va alla Scala non solo per lo spettacolo in sé, ma anche per l'emozione che sa esprimere.» Questo è il motivo per cui, nell'ambito del design, ad esempio, sempre più spesso gli artisti prestano la propria opera in modo anche strutturale nella confezione e produzione del prodotto.

1.2. Accesso contro possesso

Un'altra caratteristica tipica della società attuale è quella di un'estensione senza fine dei consumi, al punto che l'utilizzo

“Oggi nei consumi assume un ruolo centrale il valore dell'esperienza”

temporaneo diviene più conveniente ed accettabile del possesso. Dice Jeremy Rifkin ne “L'era dell'accesso” (Mondadori, 2000): «Nella new economy, **l'accesso temporaneo a beni e servizi** - in forma di noleggio, affitto e simili - diventa un'alternativa sempre più allettante, rispetto all'acquisto e al possesso a lungo termine» delle merci, siano esse beni di consumo o beni strumentali. E ancora: «Oggi la rapidità dell'innovazione tecnologica e il ritmo stordente dell'attività economica mettono in discussione la nozione di possesso. In un mondo di produzioni personalizzate, di continue innovazioni e aggiornamenti costanti, di prodotti con un ciclo di vita sempre più breve, tutto invecchia molto in fretta: in un'economia la cui unica costante è il cambiamento, avere, possedere, accumulare ha sempre meno senso».

Amelya intende proprio **soddisfare i fabbisogni emergenti nella società complessa**, caratterizzata da mobilità, pluralità di comportamenti e uso estensivo delle tecnologie ICT, ed in particolare per quanto riguarda l'ambito delle libere professioni e la piccola imprenditoria, che sono da annoverare tra i settori più dinamici della società.

Amelya lancia un messaggio di fiducia: possiamo tramutare la precarietà e l'incertezza in libertà, essere consapevoli che è bello vivere in un mondo dove puoi lavorare ogni giorno in un posto diverso, facendo solo le cose che ti piacciono.

“Nella new economy, l'accesso temporaneo a beni e servizi diventa un'alternativa sempre più allettante”



“Possiamo tramutare la precarietà e l'incertezza in libertà”