

Il business è un gioco?

Pensieri estemporanei sull'icona Steve Jobs

La morte di Steve Jobs, co-fondatore ed illuminata guida di Apple, ha suscitato grande emozione in tutto il mondo. Il tributo obbligato ad un grande innovatore tecnologico si accompagna però a riflessioni su alcune ambiguità che riguardano anche il nostro mondo dell'ospitalità

Paolo Desinano (ricercatore CST)

Per questo articolo di fine 2011 voglio proporre alcune considerazioni generali sull'impiego dell'informatica nel business che riguardano anche le nostre imprese alberghiere e per fare questo voglio prendere spunto dall'opera di Steve Jobs.

L'EQUIVOCO DI JOBS

Steve Jobs è stato da sempre celebrato come un grande innovatore. La sua morte, peraltro annunciata, non ha fatto che incrementarne fama e celebrazioni. Nulla da dire in proposito posso solo associarmi. Il suo nome è divenuto noto al grande pubblico grazie alla capacità dei suoi prodotti tecnologici di essere apprezzati dal mercato globale. Magari minor fama è toccata in sorte ad altri grandi informatici come Turing e von Neumann, peraltro deceduti ancora più giovani rispetto al co-fondatore di Apple.

Ma di quale tecnologia è icona Jobs? Di una tecnologia intelligentemente "piegata" alla semplicità d'uso ed eccezionalmente adeguata ai target dei consumatori individuali (dove il design è indissolubilmente legato alla funzionalità). Ritengo però che queste intelligenza ed eccezionalità facciano leva, rafforzino e diffondano una cultura del gioco, del disimpegno, della leggerezza che nel business può essere pericolosamente fuorviante. Penso che nessuno, nemmeno io, ami



Steve Jobs nel suo inconfondibile look degli ultimi anni, jeans e dolcevita nero



Funzionalità, estrema semplicità d'uso, design raffinato e accattivante è la combinazione vincente che ha decretato il successo globale dei prodotti Apple



lavorare in maniera complicata, sudando e faticando, ma se occorre farlo lo si fa. Laurent Lafforgue, uno dei maggiori matematici viventi, qualche anno fa, definì l'autocontrollo "quella cosa per cui, anche quando a lezione ti annoi, continui ad ascoltare e a prendere appunti". Le tecnologie di Jobs sono "equivocche" perché, di fatto, facilitano la cultura del "è utile se è facile" (e magari divertente!). Ovviamente il problema non è Jobs ma la cultura indotta dalle sue tecnologie.

LAVORARE STANCA... MA È NECESSARIO

"Lavorare stanca", intitolava Cesare Pavese una sua famosa raccolta di poesie. Io agguanto "ma è necessario".

In definitiva qual è il problema? Che applicazioni informatiche che non richiedono impegno vengano preferite a quello che invece implicano analisi, studio, valutazioni e, soprattutto, cambiamenti di mentalità e comportamenti. Peccato che le seconde siano, spesso, anche le più efficaci. Questo

è ancora più vero quando le tecnologie non sono usate individualmente ma condivise all'interno di un'organizzazione.

In questi anni mi è capitato di veder applicato il Revenue Management senza segmentazione e previsione della domanda, il Customer Relationship Management senza un'analisi del valore dei clienti (customer equity), politiche di low price disgiunte da accurate gestioni low cost, analisi della concorrenza senza specifiche precise del proprio prodotto e così via. Per concludere: onore a Steve Jobs ma massima attenzione (critica!) alla cultura che compriamo, tacitamente, insieme alle sue tecnologie.

La cultura del gioco, del disimpegno, della leggerezza nel business può essere pericolosamente fuorviante



Per approfondire l'argomento, potete consultare il sito www.hotelfinfolab.it, nato per fornire un contributo consapevole, rigoroso e specialistico alla ricerca e sviluppo della tecnologia informatica nel business dell'ospitalità. HotelInfoLab è promosso congiuntamente da Sestante, Proxima Service e Centro Studi sul Turismo di Assisi, tutti leader nei rispettivi settori e che operano, da lungo tempo, esclusivamente nell'ambito del business turistico.
www.hotelfinfolab.it