



Il digitale apre spazi e nuove opportunità per chi sa risolvere i problemi

Siamo tutti *problem solver*

Speso quando ragioniamo sulla società digitale immaginiamo un mondo astratto, nel quale i corpi e i sensi perdono rilevanza, a favore di una generica perdita di peso relazionale. Queste convinzioni conducono a una diffidenza nei confronti dell'innovazione tecnologica e delle meraviglie del digitale. Quando però osserviamo la vita quotidiana delle persone reali e concrete ci accorgiamo che molte resistenze svaniscono. I nonni dialogano con i nipoti via Skype, ogni generazione condivide momenti di felicità con Instagram, gli appassionati di musica costruiscono la loro memoria musicale con Shazam. Qualcuno amplifica e integra le proprie passioni, qualcun altro estende la propria rete di contatti nel mondo, tutti guardano alla salute e alla forma fisica come una nuova religione. Su tutto prevale una tendenza orientata alla specificità: l'analisi dei Big Data, in cui gli anglosassoni sono ormai maestri, ci indica la correlazione tra comportamenti, problemi e soluzioni, e apre una intera dimensione che attraversa la società liquida per fornire solide indicazioni sulle pratiche più efficaci, che raggiungono risultati statisticamente significativi. La consulenza si apre a una nuova dimensione interpersonale, meno professionale nel senso solo aziendale e più orientata a ogni singola persona, che diventa cliente privilegiato.

Lo spazio professionale che si apre in questa dimensione può essere definito con l'espressione *problem solver* (colui che risolve i problemi) ed è molto ampio: nelle aziende i direttori marketing si trasformano in *insighter*, attenti osservatori dei fenomeni di consumo a caccia di nuove soluzioni nel quotidiano, e nel mondo digitale i giovani programmatori si dedicano all'invenzione di App che si rivelano preziose



NUTRIZIONISTA? SÌ, IN VIDEOCHAT

Piattaforma americana recentissima, attiva in versione Alpha da maggio 2014, Almonds offre la consulenza di nutrizionisti esperti e certificati RD (Registered Dietitians) attraverso incontri *one-to-one* in videochat. In genere si tratta di videoincontri, da 2 a 4, di mezz'ora ognuno, via smartphone, tablet o computer, per rivedere la propria dieta, per dimagrire, stare meglio o prepararsi a gare. Nel primo incontro, il nutrizionista raccoglie tutte le informazioni sulla salute e lo stile di vita, per creare un piano nutrizionale personalizzato sul quale poi continuerà a lavorare anche durante gli incontri successivi, scadenziati ogni 2-3 settimane all'inizio, poi diluendosi ogni 3-4 settimane. Il piano viene così adeguato alle preferenze di gusto, migliorato, arricchito con consigli, ricette. Grazie all'App il cliente tiene aggiornato il proprio nutrizionista sui progressi fatti e il nutrizionista fornisce un programma settimanale di dieta, dà consigli specifici anche sui ristoranti e l'offerta alimentare della zona specifica dove vive il cliente. Prezzo 65 dollari, meno della metà di una visita standard. **INFO: www.almonds.com**

nell'integrare e completare le performance di un prodotto o di un brand. In questa rivoluzione paradigmatica emerge una nuova disciplina che nutre nuove professioni: il designer dei servizi. Un tempo si limitava allo sviluppo delle interfacce e della grafica, mentre oggi fornisce al prodotto una nuova vita, rigenerandone le performance. Tutto ciò trova una applicazione ricca e articolata nella dimensione dei servizi di consulenza che incrociano la quotidianità, dall'alimentazione al trasporto urbano.



IL NOSTRO ESPERTO
UN GRANDE SOCIOLOGO
FIRMA MILLIONAIRE

*Francesco Morace, sociologo, presidente di Future Concept Lab e FCL do Brasil. Docente alla Domus Academy, alla Sole24ore Business School e al Politecnico di Milano, lavora da oltre 30 anni nell'ambito della ricerca sociale e di mercato. Ha appena pubblicato il suo libro *Crescita felice*. Ogni mese, in questa pagina, presenta i trend su cui punta. **INFO: www.futureconceptlab.com**