

# V as Value (and Interpretation of)

## An Alphabet to Explore Time

All'interno della ricerca, i manager partecipanti si sono espressi nella loro interpretazione di quello che è o sta diventando di valore per le persone e gli utenti di servizi e customer experience. E' infatti in questo movimento, in questo cambiamento di **che cosa è di valore per noi che l'innovazione**, e l'innovazione di significato nello specifico, trova la sua caratterizzazione più specifica e il suo motore di riflessione.

Svolta durante i mesi più duri della pandemia, la ricerca ci ha riportato una serie di considerazioni su quelli che sono le intuizioni, le interpretazioni dei manager alla luce di indizi e fatti sorprendenti che stanno osservando nella società, di cui di seguito si lascia un estratto (approfondibile nel report). **La metodologia con cui sono estratti questi elementi fa riferimento al principio inside-out**, cioè all'orientamento che non parte dal mercato bensì dai manager nelle organizzazioni nello sviluppo della propria visione di innovazione, per poi arrivare ai consumatori e agli utenti.



**Overcrowded,**  
Roberto Verganti, 2016

- *“Increasing value for people in accessing services and experiences that enable **high levels of personalization, autonomy of design and autoriality**;*
- *Increasing value for people in accessing services that are perceived as **simple and accessible**;*
- *Increasing expectation by people to find in the **Public Administration and its services the same level of quality experienced in other, private offerings**;*
- *Confirmation of the relevance that **sustainability, social purpose and the Green Effect will have in the future**;*
- *Increasing possibilities for **reshoring, for a New Global, and for a New Local Excellence in the wake of Covid**;*
- *Increasing **risk of Isolation and Individualization**;*
- *Increasing value for brands that are able to **convey a sense of trustworthiness and reliability**;*
- *Different **boundaries between urban, extra-urban and shared spaces**;*
- *Confirmation of **people’s search for stable and key reference points, in a time of uncertainty**.”*

