

P as People

An Alphabet to Explore Time

Using (Digital) Technologies to Make Time...



L'approccio metodologico proposto in questa ricerca non parte né dagli utenti, né dai clienti o prospects, bensì dalle persone – viste nella completezza della loro identità e nei diversi ruoli e funzioni che vivono nelle loro vite. E' proprio questo orientamento che ha permesso, nella ricerca, di esplorare diverse relazioni tra tempo e CX, tra tempo e digital technologies inserite in servizi e customer experiences.

Prendendo le mosse dai risultati dalla ricerca e da una tassonomia legata all'impatto delle tecnologie sulla presenza del tempo (in senso metaforico) all'interno della relazione con le persone, **proponiamo infatti implicazioni progettuali sul ruolo delle tecnologie e del tempo**, rispetto alla percezione e al vissuto (e valore) soggettivo delle persone. **Questo orientamento permette (vedasi T as Technology) di non assumere le tecnologie come date e il real-time come un valore in sé, bensì come oggetti che possono entrare nella progettazione in modo più o meno di valore per le persone.**

La ricerca svolta ci permette infatti di **distinguere tra un utilizzo delle tecnologie che permetta di:**

- **Far scomparire il tempo:** facendo leva su velocità, accelerazione, fluidità, e accorciando le parti di interazione che non vengono considerate di valore;
- **Far apparire il tempo:** facendo leva su progettualità che permettano di vivere, assaporare, approfondire il tempo speso svolgendo in una determinata interazione;
- In ultimo, **far ri-apparire il tempo:** portandolo nella nostra memoria, nella nostra consapevolezza, nel nostro presente grazie alla sua rilevanza e significatività.

See also: Johan Redström, Slow Technology - Designing For Reflection ([link](#))

