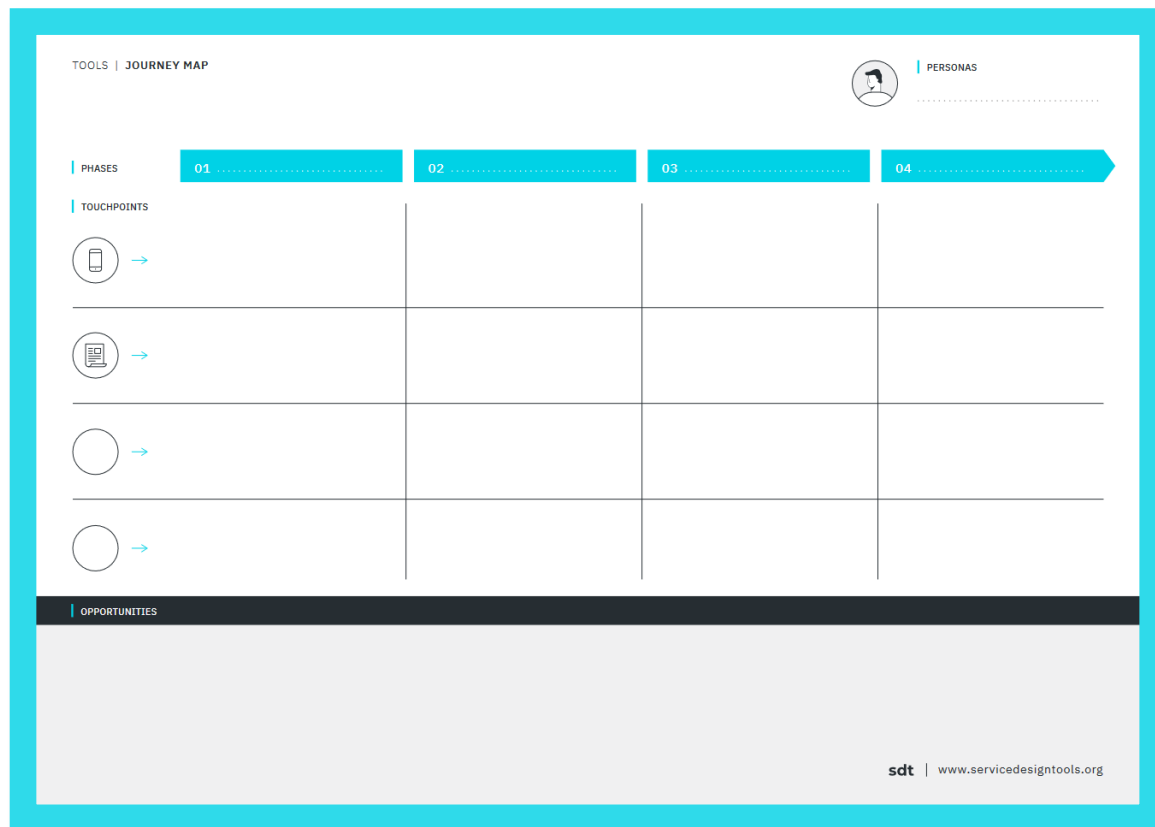


Las Line

An Alphabet to Explore Time



Service Design Tools

<https://servicedesigntools.org/tools/journey-map>

Alcuni degli elementi emersi nel progetto permettono di guardare e leggere con maggiore consapevolezza a una serie di strumenti frequentemente utilizzati nella progettazione di Servizi e di Customer Experience. In particolare, permettono di **riflettere sulla concezione del Tempo che è alla base di uno strumento molto utilizzato e che è il Customer/User Journey Map**, di cui a sinistra si trova un possibile esempio.

Questo strumento permette di mappare, come dice il nome, diversi momenti all'interno del Journey, del percorso del cliente, andando a individuare per ciascuna fase i diversi strumenti utilizzati, le tecnologie, i touch points, le interazioni... **Questo strumento si basa su una concezione lineare del tempo**, in cui $t_0 = t_1 = t_2 = t_n$, in cui il Tempo è una linea di sfondo, una coulisse teatrale di fronte alla quale si sviluppa la drammaturgia dell'esperienza. Le diverse fasi vengono identificate a partire da quelli che sono chiamati *moments of truth*.

Questa concezione del tempo è particolarmente **efficace nel rappresentare interazioni, nell'integrare diversi touch points e tecnologie, nell'immaginarsi il Journey complessivo**. All'interno del progetto, in altre voci di questo Alphabet, è possibile approfondire altre concezioni del tempo, meno lineari/isomorfe e più dense di questa, che pure hanno un valore nella progettazione di Experiences.

