

E as Effectiveness and Efficiency

An Alphabet to Explore Time

Key Findings: Time and Value Drivers in Services CX



La polarità tra Efficacia ed Efficienza ben rappresenta una possibile sintesi dei risultati emersi dal progetto. Questa polarità raccoglie infatti diverse concezioni e caratteristiche del Tempo così come emerse dalla letteratura e nel corso della ricerca, e permette di darvi una prima struttura, approfondita poi all'interno delle diverse voci di questo Alphabet.

Da una parte infatti abbiamo **gli elementi legati al Tempo nella sua Efficienza, nel tentativo cioè di risparmiarlo**, di guadagnarlo e di non sprecarlo. Qui confluiscono progettualità e principi volti a efficientare, a ridurre il tempo, a ridurre l'attesa e a creare semplicità nell'interazione.

Dall'altra parte, a destra, abbiamo invece **gli elementi legati al Tempo nella sua Efficacia, nel desiderio cioè progettuale di rendere questo tempo (del Servizio, dell'Experience) un tempo di valore** nel fatto stesso di trascorrerlo, un tempo che non vediamo l'ora che arrivi, che siamo disposti ad attendere e a vivere, e che non fugge via veloce ma si caratterizza per la sua densità e quasi stickiness.

Per dirla con le parole di un partecipante al progetto,

«ogni volta che il servizio è mezzo, cerchiamo di efficientarlo e renderlo semplice e seamless; ogni volta che il servizio è fine, in sè, cerchiamo di renderlo il più possibile denso e piacevole.»