

Andrea Granelli: IL TEMPO FRA UOMO ED ECONOMIA

L'Impresa, luglio-agosto 2003

Il tempo è il più grande innovatore (Francesco Bacone)

Le tecnologie digitali (dette anche ICT - Information and Communication Technologies) sono un forte condizionatore del nostro modo di vivere e percepire il tempo. Avvicinano le distanze, semplificano e velocizzano le attività, "dissincronizzano" relazioni ed eventi, permettendo di guardare, ascoltare, rispondere "dopo". Ma spesso richiedono un prezzo elevato all'utilizzatore: digital divide, ansia da scollegamento, information overload sono solo alcuni dei disagi - piccoli segnali deboli - che stanno manifestandosi, all'interno dell'imperiosa ed applaudita avanzata dell'innovazione tecnologica. Pertanto una migliore comprensione del nostro uso e rappresentazione del tempo, soprattutto nella sua evoluzione e stratificazione storica, consentirà ai progettisti di realizzare servizi "migliori", più adatti cioè alle vere esigenze dell'uomo.

Il tempo nell'antichità

*Per tutto è sotto il cielo una stagione Per ogni evento un'ora
Un'ora per nascere Un'ora per morire
Un'ora per piantare Un'ora per sradicare
Un'ora per uccidere Un'ora per preservare
Un'ora per abbattere Un'ora per ricostruire
Un'ora per le lacrime Un'ora per le risa ... (Ecclesiaste)*

Parlare del tempo è sempre molto difficile. Come osservò S. Agostino, il tempo pervade la nostra vita ma è difficile da definire: "che cosa è dunque il tempo? Se nessuno me ne chiede, lo so bene: ma se volessi darne spiegazione a chi me ne chiede, non lo so". E' inoltre un concetto intrinsecamente paradossale, autoreferenziale e quindi difficile da maneggiare: "C'era un tempo in cui il tempo non c'era ?".

D'altra parte il tempo non può essere ignorato, visto che è uno degli strumenti con cui rappresentiamo il mondo in cui viviamo. Ciò è ancora più vero con l'avvento delle tecnologie digitali, vista la loro pervasività e il modo in cui stanno forzando l'uomo a ripensare il suo modo di comunicare, ricordare, apprendere, vivere, lavorare, divertirsi, spostarsi, ...

D'altra parte capire la rappresentazione che l'uomo contemporaneo si fa del tempo può essere facilitato dalla conoscenza della genesi di questo concetto e dalla sua evoluzione storica. E' pertanto utile ripercorrere rapidamente - ben consci delle lacune lasciate - le principali definizioni e usi di questo concetto fondamentale.

Il primo grande protagonista nel definire e usare il tempo è stato la religione. Con il nascere della cultura e della società, le religioni **divinizzano il concetto di tempo**, lo elevano a divinità. Questo processo è universale; basti pensare per es. al Cronos greco o all'Horus egizio. Anche nel cristianesimo il tempo è "divino", nel senso che è il grande dono di Dio all'uomo. Ciò comportò tra l'altro la divisione del vivere dell'uomo - come osservo Emile Durkheim - in due tipi di tempo: il tempo sacro (aion) e quello profano (chronos). Il primo immutabile (aeternitas), scandito dalla liturgia, il secondo legato all'uomo e alle sue esigenze. Questa divinizzazione sottolinea la grande importanza attribuita dalle religioni (e poi dai poteri politici) al tempo e al suo uso. La creazione dei calendari, sempre secondo Durkheim, fu un

modo per "addomesticare" il tempo. Per questo motivo l'elaborazione calendarica ha giocato un ruolo essenziale nelle società arcaiche.

D'altra parte la nascita dell'**orologio meccanico** fu dovuta alla Chiesa cristiana, per assicurare la recita puntuale dell'ufficio divino. Questa esigenza non era sentita dalle altre grandi religioni monoteistiche del Mediterraneo. Infatti il Giudaismo richiedeva 3 preghiere quotidiane ma non a ore fisse, mentre l'Islamismo ne richiedeva 5, ma molto legate ai cicli del giorno. Con l'introduzione del monachesimo intorno al 530 e con la Regola di S.Benedetto nacquero le ore canoniche (notturno, laudi, prima, terza, sesta, nona, vespri e completa) più lunghe durante un giorno d'estate che non d'inverno: la preghiera doveva essere recitata a voce alta e tutti insieme. Questa esigenza di "sincronizzazione" del pregare era fondamentale in quanto il valore di una preghiera collettiva era maggiore della somma dei singoli contributi. Poi, nel sistema civile, nacquero le **campane** e, per coordinare l'industria tessile (la più importante del medioevo) le "campane di lavoro". Ma queste crearono molti conflitti interpretativi e quindi vennero introdotti gli orologi da torre che, con il battere delle campane ad ogni ora, crearono nella popolazione una vera e propria scuola di aritmetica. La nascita dei calendari fece di fatto nascere l'aritmetica; infatti il più antico uso dell'aritmetica su ampia base è stato per il computo del tempo.

Un'altra dimensione che venne condizionata dal concetto di tempo fu l'economia. La nozione di interesse venne ideologizzata, e nacque il concetto di **usura**. La questione dibattuta era se il tempo, che appartiene a Dio, potesse essere oggetto di scambio e compravendita come avviene nelle dilazioni di pagamento o nell'usura. Il concilio di Nicea del 775 prescrisse l'interdizione canonica al prestito di interesse (superato solo nel XVI secolo grazie ai contributi di Calvino) e quindi i cristiani non potevano guadagnare dal prestito del denaro. Per questa importante funzione vennero quindi chiamati gli ebrei, e a tutti sono note le conseguenze moderne di questa scelta iniziale.

Il tempo "prende spazio"

Il tempo è un grande insegnante, ma sfortunatamente uccide tutti i suoi alunni (H.Berlioz)
Il tempo è denaro (B.Franklin)

Con il "passare del tempo", incomincia a nascere l'esigenza di misurare e controllare anche il tempo privato e non solo quello pubblico e da questa esigenza nacque l'orologio: il primo orologio domestico venne costruito nel Quattrocento, mentre per il portatile si dovette aspettare il Cinquecento. L'orologio, diventato oramai inseparabile strumento e simbolo delle società industrializzate - secondo l'autorevole affermazione di Mumford - rappresenta il vero strumento-chiave dell'era industriale, ancora più basilare e insostituibile della macchina a vapore. Ciò è legato al fatto che l'orologio permette la sincronizzazione di tutti gli attori del sistema economico, in assenza della quale i sistemi industriali andrebbero in breve al collasso.

Ma il tempo privato doveva essere reso coerente con un mondo sempre più globale. Grazie a sir Sandford Fleming venne definito il giorno universale, ossia il **tempo standard** e i relativi 24 fusi orari, il calcolo delle longitudini Est e Ovest da Greenwich e la sincronizzazione degli orologi di tutto il mondo. Questo evento - accaduto nel 1884 a Whashington - fu decisivo per gli sviluppi dell'era industriale; per questo motivo Fleming venne soprannominato "Time lord". Nel 1912 la conferenza di Parigi introduce metodi uniformi per la determinazione e trasmissione in tutto il mondo di segnali orari precisi; l'**ora legale**, frutto di una scelta pubblica e collettiva, segna però nel contempo anche il trionfo del tempo individuale.

Nel frattempo si articola maggiormente la relazione fra tempo ed economia. Marx ha già chiaro il significato sociologico, politico, storico e culturale della sottrazione del **tempo del lavoro** che avviene nel sistema del capitalismo borghese. La mistificazione della merce, che acquista un valore aggiunto inspiegabile e comunque non adeguatamente ridistribuito dopo che è stata prodotta, avviene a motivo della quantità di lavoro dell'uomo che si trova cristallizzato nella merce. Il salario viene calcolato in base alla quantità di energia e al tempo necessari per la ricostituzione della forza-lavoro impiegata nella produzione. Ma il tempo che l'operaio impiega nella produzione della merce è equivalente al tempo di riposo concesso per la ricostituzione della condizione originale? Marx dice naturalmente di no e individua in questo passaggio il carattere intrinsecamente ingiusto della forma economica e sociale del capitalismo.

Non furono soltanto gli studiosi dell'economia a meditare sul tempo. Molti furono i filosofi: Kant, Bergson, Heidegger e Ricoeur dedicarono particolari approfondimenti su questo concetto. Risulta difficile - soprattutto nel breve spazio di un articolo - trovare una matrice comune alle riflessioni sistematiche di questi grandi pensatori. Per stare al tema di questo articolo, spunti interessanti vengono dalle riflessioni sul modo di percepire il mondo, sul ruolo della memoria e su come la storia ricostruisce gli accadimenti dell'uomo e da una logica al suo percorso evolutivo.

Per concludere questo breve paragrafo, dobbiamo ricordare che anche gli scrittori non sono stati da meno. Le loro meditazioni sul tempo esulano (chissà ?) dall'obiettivo di questa breve riflessione; può essere quindi utile citarne solo alcuni nomi: Dante, Leopardi, Proust, Wilde, Borges, Eliot.

Il tempo nella modernità

La velocità è la forma peculiare d'estasi generata dalla tecnologia contemporanea (Milan Kundera)

Terminata questa breve e semplificata ricognizione storica sul tempo, dedichiamoci alle nozioni moderne di tempo. Uno dei settori che hanno contribuito maggiormente a definire la nozione moderna di tempo è la scienza. Chimici, biologi, fisici e astrofisici hanno indagato nei loro campi di applicazione con strumenti sempre più precisi e teorie sempre più sofisticate e hanno scoperto nuovi elementi sul fenomeno del tempo. Il Premio Nobel per la Chimica Ilya Prigogine ha sottolineato che l'anello mancante per la comprensione della **irreversibilità del tempo** va ricercato nel fatto che in natura non esiste una unica scala temporale. Il concetto di asimmetria nella misura del tempo è stato certamente un elemento rivoluzionario per la scienza moderna. La scoperta di Einstein dell'impossibilità di una definizione assoluta del tempo o dello spazio - secondo Einstein si può parlare tutt'al più di **spazio-tempo** - è stata un'altra rivoluzione. Nella sua teoria della relatività venne abbandonata l'idea che vi fosse una grandezza universale chiamata tempo, misurata da tutti gli orologi. Ciascuno aveva il suo tempo personale. I tempi di due individui erano gli stessi se i due stavano fermi l'uno rispetto all'altro, ma non se erano in movimento. La teoria è stata confermata da diversi esperimenti.

Anche i sociologi hanno studiato il tempo. Oltre al già citato Durkheim, tra le riflessioni più interessanti emerge quella di Paul Virilio. Egli ha fondato una nuova scienza sociale basata sullo studio della velocità, la **dromologia** (dal greco antico "dromos"=corsa). Egli sostiene che la società capitalista sia una "dromocrazia", ovvero una società in cui la gerarchia di ricchezza fa tutt'uno con la gerarchia di velocità, quanto più si ha in gestione la velocità quanto più si ha accesso all'accumulo capitalistico della ricchezza. Le comunicazioni hanno cominciato a usare la

velocità limite. Tutte le società antiche avevano sviluppato delle velocità relative. Anche la rivoluzione dei trasporti nel XIX secolo è evidentemente legata alla velocità relativa del treno, dell'aereo, e, in seguito, dei mezzi di trasporto supersonici. La rivoluzione delle trasmissioni, delle telecomunicazioni, usa, generalmente parlando, la velocità assoluta, cioè la velocità delle onde elettromagnetiche. Era già avvenuto con la radio e con il telefono, ma ormai avviene anche con la televisione e con l'interattività. Ora l'interattività è, in un certo senso, la nascita di un mondo unificato, di un mondo unico, unito dal tempo reale, dall'immediatezza, dall'ubiquità, dall'istantaneità. Viviamo dunque un tempo ineguagliabile, un **tempo mondiale**, che non trova equivalenti nel passato, se non nel tempo astronomico. La comunicazione elettronica e la nascita del Web rivela una nuova qualità di tempo, che è la profondità. Si può paragonare la **profondità di tempo** alla profondità di campo nel cinema. Nel film, la profondità di campo definisce a che distanza dietro il primo piano la macchina da ripresa è in grado di mettere a fuoco chiaramente gli oggetti. La stessa idea si può applicare al tempo sul Web. In verità, mentre esploriamo il Web per reperire informazioni su questo o quello, possiamo decisamente decidere quanto vogliamo andare lontano, quanto profondamente nel tempo, come possiamo decidere in che modo l'informazione dovrebbe essere definita, preconfezionata o espandibile. La profondità di tempo può ben diventare una caratteristica della distribuzione del prodotto digitale.

Infine anche l'economia ha affinato i suoi strumenti conoscitivi ri-confrontandosi con il tempo. Innanzitutto con l'introduzione sistematica del "discounted cash flow", il tempo assume il potere di cambiare il valore al denaro. Inoltre con l'avvento del pensiero strategico, vengono elaborati concetti come "time-based competition", dove vince chi arriva primo - a parità di assets strategici. Nella e-economy questo concetto è stato addirittura mitizzato: è stato creato il **mito del "tempo di Internet"** (che, come tutti i miti, si basa su alcuni fatti veri ma su errate estrapolazioni), dove si riteneva che il product development cycle e il processo di accettazione del nuovo servizio da parte del consumatore fossero molto più brevi rispetto a quello che accadeva per le aziende tradizionali. Questa "legge sperimentale", unita ad un mercato di riferimento considerato infinito, aveva spinto a ricercare in maniera ossessiva il cosiddetto "first mover advantage": chi arriva primo (e crea un marchio leader) non verrà mai scalzato dalla concorrenza, qualsiasi siano le capacità dei concorrenti. Con questa legge si spiegavano fenomeni apparentemente contraddittori, come per esempio il fatto che il motore di ricerca Yahoo, pur essendo confrontabile dal punto di vista dei risultati economici con i diretti concorrenti, aveva una capitalizzazione di borsa sensibilmente maggiore. Questo fenomeno altro non è che una forma moderna di un famoso paradosso - Achille e la tartaruga - dove si dimostrava che, nonostante la sua fama di uomo più veloce del mondo, Achille non riusciva più a recuperare il vantaggio della tartaruga, lentissima ma partita per prima. Nell'antichità la spiegazione di questo paradosso era legata alla infinita divisione dello spazio. Oggi si fa riferimento alla crescita esponenziale dei fenomeni innovativi e alla cosiddetta legge delle "network externalities".

L'invecchiamento della popolazione: il tempo si adatta all'uomo

La senilità non può essere compresa per interposta persona. Si entra in un corpo estraneo e imprevisto (Luigi Pintor)

L'era moderna non si è limitata produrre concetti moderni di tempo, ma è diventata protagonista di un fenomeno importante, nuovo e rivoluzionario - l'invecchiamento della popolazione. Ciò comporta e comporterà sempre di più un'ulteriore evoluzione del concetto di tempo.

In un recente libro di Hillman – La forza del carattere – lo psicoanalista americano analizza gli impatti legati all'invecchiamento della popolazione. I cambiamenti saranno così rilevanti che Hillman arriva a dire che l'imperitura lotta di classe fra ricchi e poveri si trasformerà progressivamente in lotta fra giovani e vecchi. Certamente l'anziano sarà "diverso" non "deducibile" come evoluzione di un giovane – come Pintor sintetizza efficacemente nella citazione. Ci saranno naturalmente i cosiddetti "vecchi-giovani", coloro che fanno di tutto per rimanere giovani, ma saranno degli ibridi sterili; queste persone non avranno accettato quella che Barthes chiama l'armonia tematica che l'età costruisce, ma saranno comunque una minoranza. La stragrande maggioranza invecchierà con naturalezza e costoro tenderanno a liberarsi del tempo cronologico che domina il degrado del corpo. Essi cercheranno modi di **rallentare il tempo**. Ciò viene supportato anche dai processi fisiologici che, con l'età, tendono a rafforzare la memoria a lungo termine (da qui l'aumentare di quel processo chiamato in gerontologia "passare in rassegna la vita") e indebolire quella a breve. Certamente aumenterà il "prendersela con calma" un modo di fruire informazioni e servizi molto diverso da come i progettisti di oggi stanno pensando ai servizi.

Il ruolo dell'ICT e i concetti "operativi" di tempo

Tutto divenne più rapido, perché ci fosse più tempo. C'è sempre meno tempo (Elias Canetti)

Le tecnologie digitali, dicevamo all'inizio, si caratterizzano per la pervasività delle loro applicazioni. Una delle conseguenze di questo fenomeno è la sempre maggiore diffusione di applicazioni cosiddette "**always-on**", che consentono all'utente di essere "sempre connesso" o, considerando il fenomeno dal lato del fornitore di servizi, di garantire una disponibilità del servizio "H24", cioè lungo tutto l'arco della giornata. Queste applicazioni, rese possibili sia da specifiche tecnologie abilitanti - il GPRS per la telefonia mobile, l'ADSL per la telefonia fissa - sia da meccanismi di pricing non più a consumo ma a canone (flat, per usare la terminologia anglosassone), sono nate per dare la massima flessibilità e libertà agli utilizzatori ma stanno progressivamente diventando, a loro volta, un elemento di irrigidimento e costrizione: gli scenari estremi derivati dall'"always-on" prevedono il funzionamento in continuo di organizzazioni ed unità sociali, 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno, con una "colonizzazione del tempo" che si estende a tutte le fasce teoricamente occupabili. E' lo scenario di una società "permanentemente attiva", il paradiso dell'efficienza assoluta. Ma nonostante il tempo sembri abbondare, il punto focale della gestione attuale del tempo quotidiano è, come ha osservato Canetti, la scarsità del tempo percepita dai membri delle società postindustriali contemporanee.

Questa percezione della scarsità del tempo ha certamente origini psicologiche, più che motivazioni oggettive. La tecnologia ha ridotto il tempo necessario per soddisfare i nostri bisogni primari, ma il maggiore tempo libero viene riempito da una miriade di attività inutili, che richiedono comunque attenzione ed elaborazione. Questo recente fenomeno, battezzato "**information anxiety**" da Richard Saul Wurman in un suo famoso libro del 1989, nasce dalla facilità di produrre e diffondere le informazioni grazie alla loro digitalizzazione. Per dare qualche numero:

- ogni anno, le sole aziende americane, producono 5,5 miliardi di documenti;
- a fine 2001 Internet ha 550 miliardi di pagine che crescono al ritmo di circa 7 milioni al giorno;

- a fine 2001 i film prodotti per le sale cinematografiche erano 234.000, quelli per la TV 27.000;
- si stima che nel 2002 siano stati inviati nel mondo 200 miliardi di SMS;
- in una giornata riceviamo mediamente 50 gigabytes (equivalenti a 50 miliardi di caratteri) in informazioni.

La matrice psicogena di questo stress da "mancanza di tempo" - basta una breve coda, anche di pochi minuti, per toglierci il buonumore - non ne diminuisce la concretezza e la diffusione; anzi ne rende più difficile la consapevolezza e il conseguente superamento.

Ma non sono solo le tecnologie digitali che interferiscono con il nostro uso del tempo. Altre invenzioni partecipano a questo processo: ad esempio il cinematografo, con la sua capacità di accelerare e di rallentare il tempo della narrazione filmica e con la sua attitudine a risalire nel passato, sta delineando un rapporto con la temporalità precedentemente impensabile.

Tornando all'uso delle tecnologie digitali per "impiegare meglio il nostro tempo", appare sempre più evidente che a queste tecnologie si stanno chiedendo molte cose - alcune apparentemente contraddittorie:

- **accorciare il tempo**, per migliorare la nostra produttività: fare il maggior numero di cose nel minor tempo possibile. Questo è stato il grande obiettivo che ha supportato l'introduzione delle tecnologie informatiche prima e delle telecomunicazioni poi nel contesto aziendale;
- **riempire il tempo**: creare passatempi facili da usare che ci riempiano i tempi di attesa quando siamo costretti a stare in quei luoghi anonimi, uguali dappertutto - aeroporti, stazioni, treni, alberghi, ... (i cosiddetti non luoghi definiti da Augè). Molte delle nuove applicazioni sui telefonini (soprattutto quelle sviluppate in Giappone) hanno questo obiettivo;
- **dilatare il tempo**: voler avere più tempo per noi stessi, allungare il tempo del piacere; questa tendenza verrà, come abbiamo visto, acuita dal progressivo invecchiamento della popolazione.

Pertanto le tecnologie digitali sono continuamente chiamate a manipolare il tempo e soprattutto in modo non univoco. Ciò comporta spesso grosse ambiguità nel progettare applicazioni. Questo fenomeno è reso ancora più complicato dalla tendenza a produrre terminali multi-uso (uno per tutti il telefonino) da cui abilitare funzioni così diverse (quasi contraddittorie). Da qui la nascita di una nuova esigenza - potremmo dire moderna - nel gestire il tempo: allineare - o meglio **sincronizzare** - il nostro tempo personale, quello scandito dalle nostre necessità fisiologiche e psicologico/sociali (detto tempo cirologico), con quello pubblico (detto tempo cronologico), scandito dal lavoro, dagli orari dei mezzi pubblici, dall'apertura dei negozi e delle banche, dalla programmazione televisiva. Questa necessità che in qualche modo punta a ridurre le incoerenze appena descritte (accorciare, riempire e dilatare il tempo) sta generando nuovi tipi di applicazioni digitali. Per citarne alcune: il Video On Demand, gli Intelligent Agents, l'uso degli SMS per avvertire del verificarsi di specifici eventi, ...

Guardiamo il caso del **Video on Demand**: più che poter accedere ad una scelta molto ampia di programmi TV, ma a orari predefiniti, il pubblico vuole sempre di più una scelta più contenuta di programmi, ma la possibilità di definire l'orario in cui vedere lo spettacolo. Questo orario verrà quindi definito da ciascun utente in base alle proprie necessità, piuttosto che dall'emittente per soddisfare vincoli di palinsesto. Anche l'uso di SMS per avvertire l'utente di

un determinato accadimento atteso - per es. l'arrivo di un messaggio in posta elettronica atteso con ansia - darà maggiore libertà all'utente, che non sarà più costretto, come oggi, a consultare continuamente ed ossessivamente la sua casella elettronica per vedere se ci sono nuovi messaggi.

Un nuovo modo di progettare

Innovation begins with an eye (IDEO)

Per gestire questa nuova dimensione interattiva servono nuove competenze e soprattutto un approccio alla progettazione dei servizi più completo ed integrato nelle sue componenti di quanto non lo sia oggi e che parta da una sistematica **osservazione** ("with an eye") del futuro utilizzatore nel contesto in cui si ritiene userà l'applicazione. Alla tradizionale - e quasi esclusiva - ricerca dell'utilità sta emergendo con sempre maggiore insistenza l'esigenza di una comprensione antropologica del consumatore. Non solo quali sono i suoi bisogni (attuali o inespressi), ma anche il modo migliore per soddisfarli e le motivazioni che li fanno nascere (o che possono - dato il linguaggio spesso ambiguo della psiche - generare bisogni apparenti, spesso contraddittori). Aumentando i bisogni "nevrotici" (come i già citati stress da "mancanza di tempo" e information anxiety) diventa sempre più importante anticipare le motivazioni che li fanno nascere per progettare esperienze che non li rendano manifesti, piuttosto che servizi che minimizzino il costo del loro manifestarsi.

Una delle discipline più recenti nel campo della progettazione, l'**Interaction Design**, affronta di petto questa problematica. "Think actor, not consumer" afferma John Tackara, uno dei suoi esponenti più illuminati. Nel mondo dei servizi l'utente non è più un passivo fruitore, ma vuole, deve giocare un ruolo attivo. Attivo perché il servizio lo impegna intellettualmente; attivo perché deve continuamente scegliere fra diverse opzioni, dare feedbacks, comprendere le diverse modalità con cui la stessa informazione viene visualizzata su diversi terminali (PC, telefono, telefonino, Palm, TV, ...). Questa disciplina riunisce competenze diverse, alcune considerate fino a poco tempo fa "non pertinenti al business", in maniera operativa e coerente. Le nuove competenze da unire a quelle più tradizionali come marketing, comunicazione e tecnologia sono: psicologia, epistemologia cognitiva, dialogo e interazione, estetica, modellistica, scienza dei materiali.

L'obiettivo è uscire dalla gabbia della semplice utilità. Non basta quindi più che un oggetto o un servizio sia semplicemente utile, deve essere anche facile da usare ma soprattutto deve creare un'esperienza gradevole (delightful) e cognitivamente poco costosa. Per progettare le esperienze (non solo quindi i servizi) servirà, come ha osservato lo psicologo David Goleman - costruire e utilizzare un vero e proprio "alfabeto emozionale" che colga il ruolo attivo del consumatore (per questo motivo ribattezzato **prosumer**) ma nel contempo semplifichi la nostra vita, ci protegga nel bombardamento informativo, ci restituisca il "tempo perduto". Per fare ciò il tempo va considerato anche quando non sembrerebbe l'oggetto del servizio. Il progettista dovrebbe essere - come ha osservato Anceschi - come un coreografo: la sua non dovrebbe essere solo arte spaziale ma anche e soprattutto un'arte temporale.