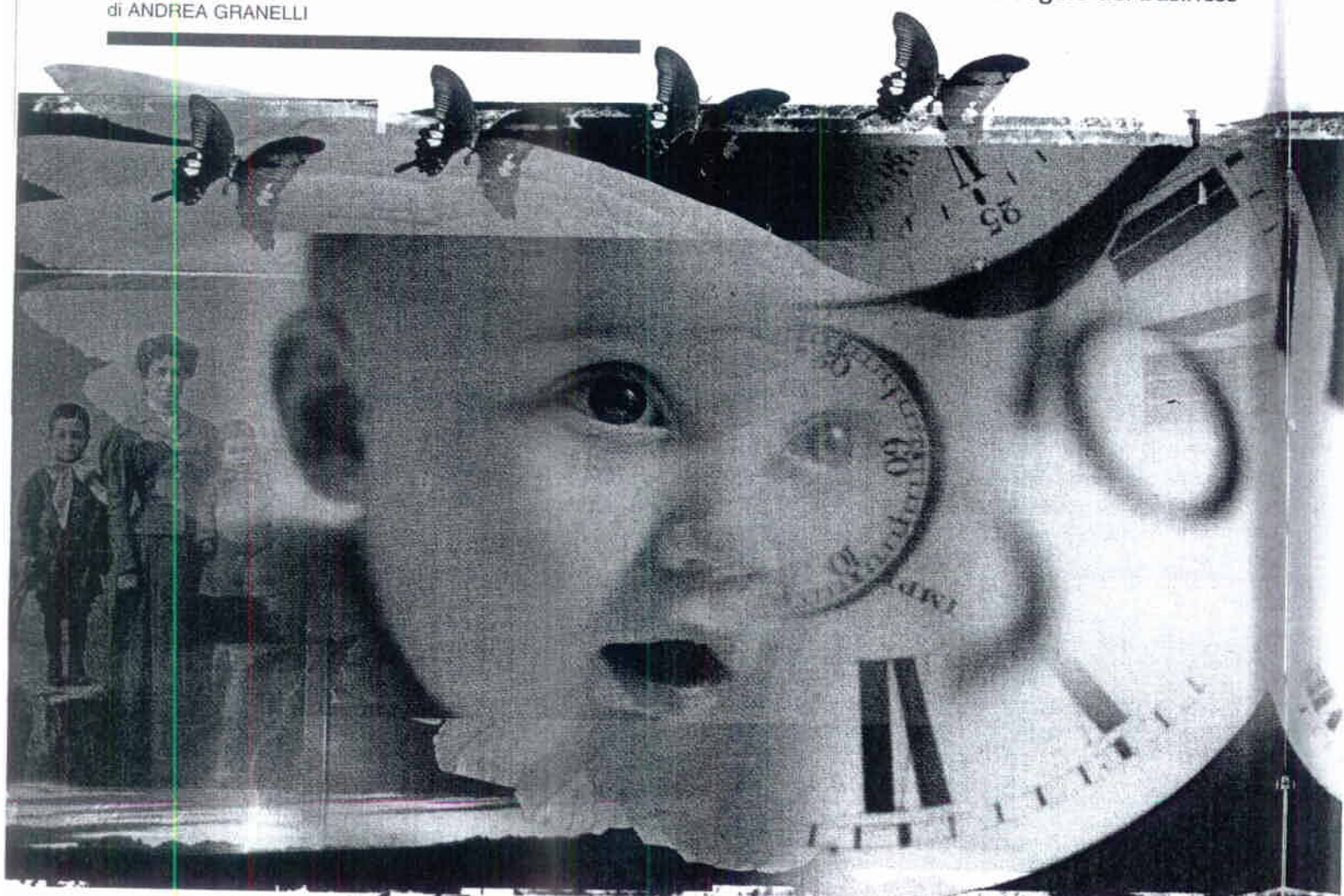


# IL TEMPO fra uomo ed economia

Dal tempo di Dio a quello dell'uomo, da quello del lavoro a quello della competizione, fino al "tempo unificato" del Web. Il concetto più astratto e indefinibile a confronto con la concretezza del fare economico e le regole del business

di ANDREA GRANELLI



*il tempo è un grande insegnante*

**L**e tecnologie digitali (dette anche Information and communication technology) 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 che stanno manifestandosi, all'interno dell'imperiosa e 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 alle vere esigenze dell'uomo.

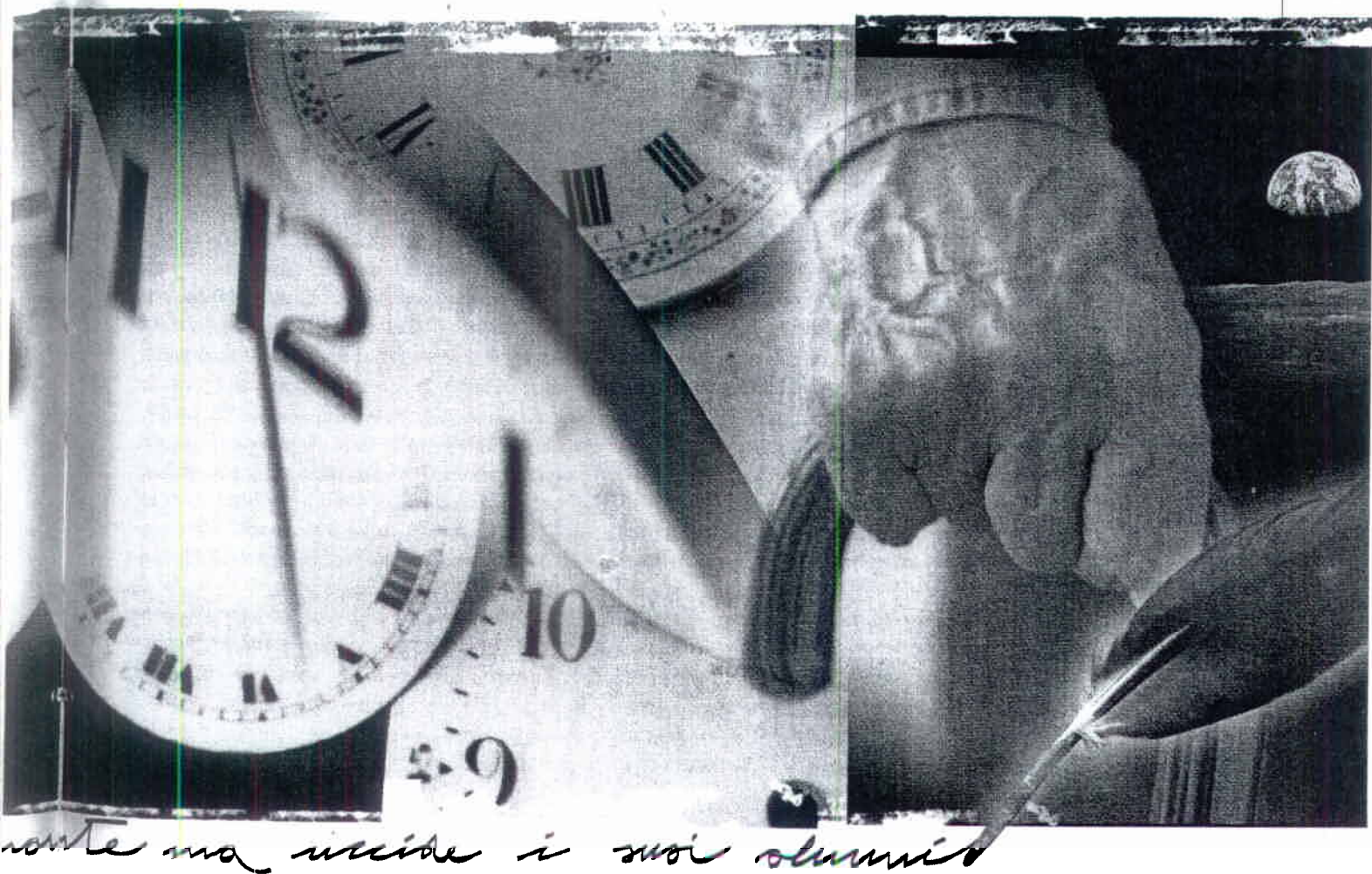
Parlare del tempo è sempre molto difficile.

Come osservò sant'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".

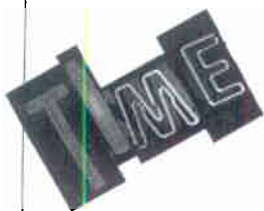
Il tempo non può essere ignorato, visto che è uno degli strumenti con cui rappresentiamo il mondo. Ciò è ancora più vero con l'avvento delle tecnologie digitali, vista la loro pervasività e il modo in cui stanno forzando l'uomo a ripensare il suo modo di comunicare, vivere, lavorare...

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.

Può essere utile pertanto ripercorrere rapidamente – ben consci delle lacune lasciate – le principali definizioni e gli usi di questo concetto fondamentale.



*monte ma uccide i suoi slum*



## IL TEMPO NELL'ANTICHITÀ

**Il tempo è il più grande innovatore**  
(Francesco Bacone)

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. Questo processo è universale; basti pensare per esempio 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 osservò 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. Con l'introduzione del monachesimo intorno al 530 e con la Regola di San Bene-

detto nacquero le ore canoniche, 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, le "campane di lavoro".

Ma queste crearono molti conflitti interpretativi e quindi vennero introdotti gli orologi da torre che, con il battere delle campane a ogni ora, crearono nella popolazione una vera e propria scuola di aritmetica. La nascita dei calendari fece di fatto nascere l'aritmetica.

Un'altra dimensione 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 e quindi i cristiani non potevano guadagnare dal prestito del denaro. Per questa importante funzione vennero quindi chiamati gli ebrei.

## IL TEMPO "PRENDE SPAZIO"

**Il tempo è un grande insegnante, ma sfortunatamente uccide tutti i suoi alunni** (Hector Berlioz)

**Il tempo è denaro** (Benjamin Franklin)

Con il "passare del tempo", incomincia a nascere l'esigenza di misurare e controllare il tempo privato e non solo quello pubblico e da questa esigenza nacque l'orologio domestico: il primo venne costruito nel Quattrocento, mentre per il portatile si dovette aspettare il Cinquecento. L'orologio – secondo Lewis Mumford – rappresenta lo strumento-chiave dell'era industriale, 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. Nel 1884 sir Sandford Fleming definì 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 fu decisivo per gli sviluppi dell'era industriale. La conferenza di Parigi del 1912 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 chiarito il significato sociologico, politico, storico e culturale della sottrazione del tempo del lavoro che avviene nel sistema del capitalismo borghese. Il salario viene calcolato in base alla quantità

*La nascita dell'orologio meccanico fu dovuta alla Chiesa cristiana, per assicurare la recita puntuale dell'ufficio divino. Con l'introduzione del monachesimo intorno al 530 e con la Regola di San Benedetto nacquero le ore canoniche: la preghiera doveva essere recitata a voce alta e tutti insieme.*

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.

## IL TEMPO NELLA MODERNITÀ

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

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 spaziotempo – 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.

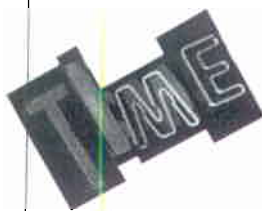
Anche i sociologi hanno studiato il tempo. Oltre al già citato Durkheim, tra le riflessioni più interessanti emerge quella di Paul Virilio. Egli ha fondato una scienza sociale basata sullo studio della velocità, la "dromologia" (dal greco antico *dromos* = corsa). Egli sostiene che la società capitalista sia una "dromocrazia", una società in cui la gerarchia di ricchezza fa tutt'uno con la gerarchia di velocità, quanto più si ha in gestione la velocità tanto 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, 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 rivelano 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. Mentre esploriamo il Web per reperire informazioni, possiamo 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 diventare una caratteristica della distribuzione del prodotto digitale.

Anche l'economia ha affinato i suoi strumenti conoscitivi ri-confrontandosi con il tempo. Con l'introduzione sistematica del "discounted cash flow", il tempo assume il potere di cambiare 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 asset strategici. Nella e-economy questo concetto è stato addirittura mitizzato: è stato creato il mito del "tempo di Internet", dove si riteneva che il "product development cycle" e il processo di

*Il sociologo Paul Virilio ha fondato una scienza sociale basata sullo studio della velocità, la "dromologia" (dal greco antico dromos = corsa). Egli sostiene che la società capitalista sia una "dromocrazia", una società in cui la gerarchia di ricchezza fa tutt'uno con la gerarchia di velocità.*



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 a 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.

#### 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 a 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. 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 e 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* [si veda l'articolo seguente di Fabio Salvati; *ndr*], 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, 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 e 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. È 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 Elias 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. 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.

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*: fare il maggior numero di cose nel minor tempo possibile; 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 eccetera;
- *dilatare il tempo*: voler avere più tempo per noi stessi, allungare il tempo del piacere; tendenza che verrà acuita dal progressivo invecchiamento della popolazione.

Per tanto le tecnologie digitali sono chiamate a manipolare il tempo e 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 *cairologico*), 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 (per esempio l'arrivo di un messaggio in posta elettronica atteso con ansia) eccetera.

Guardiamo il caso del Video on Demand: più che poter accedere a 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.

## 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 e 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. Accanto 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", 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 è l'Interaction Design. *"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 impe-

**Oggi nasce una nuova esigenza nel gestire il tempo: sincronizzare il nostro tempo personale, quello scandito dalle nostre necessità fisiologiche e psicologico/sociali, con quello pubblico, scandito dal lavoro, dagli orari dei mezzi pubblici, dall'apertura dei negozi e delle banche, dalla programmazione televisiva.**



gna intellettualmente: attivo perché deve continuamente scegliere fra diverse opzioni, dare feedback, comprendere le diverse modalità con cui la stessa informazione viene visualizzata su diversi terminali (PC, telefono, telefonino, Palm, Tv eccetera). 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 che un oggetto o un servizio sia semplicemente utile, deve essere anche

facile da usare, ma soprattutto deve creare una 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.

# L'Economia delle 24 ORE

di FABIO SALVATI

Le attività economiche tendono ormai a funzionare nell'intero arco della giornata, sette giorni su sette. Con conseguenze non solo sull'organizzazione del lavoro, ma anche sulla vita delle persone e sulla società nel suo complesso

