



DAL DESIGN DEI SERVIZI TRADIZIONALI AL DESIGN DEI SERVIZI COLLABORATIVI

Daniela Selloni

Service designer e ricercatrice | Politecnico di Milano | Dipartimento di Design | POLIMI DESIS Lab

Sommario

1 > Il design al tempo della service e sharing economy

2 > Design dei servizi tradizionali e collaborativi: modelli a confronto

3 > Nuovi luoghi di co-progettazione e co-produzione nelle città

1

**Il design al tempo della service
e sharing economy.**

L'economia contemporanea è un'economia di servizi.

L'economia dei servizi rappresenta circa il 70% della produzione e dell'occupazione nelle economie OCSE. (Wölfl 2005)

La produzione di prodotti sta invece scivolando a meno del 20%.

La progettazione dei servizi è diventata un'attività di centrale importanza.

Progettare un servizio significa renderlo il più possibile efficace, efficiente e piacevole, sostenibile sia dal punto di vista ambientale che sociale.

La necessità di progettare i servizi ha fatto emergere una “nuova” figura professionale: il service designer

I designer non progettano più solo oggetti, ma esperienze più complesse.



Il service designer si inserisce esattamente nella transizione definita da Rifkin nel 2000 come l'Era dell'Accesso.

...dal possesso all'accesso, dal prodotto al servizio, dall'automobile al car sharing



Questa transizione è in continuo movimento:

il passaggio dal possesso all'accesso negli ultimi anni si è esplicitato in maniera evidente nella sharing economy.

Il service designer non progetta più soltanto servizi tradizionali come lo sportello bancario....

...si affianca a particolari comunità di cittadini/ utenti che risolvono i loro problemi con forme di baratto, scambio, affitto, prestito, condivisione.

dal design dei servizi tradizionali › al design dei servizi collaborativi

dalla dialettica fornitore-utente › a quella utenti-utenti

dallo user centered design › al community centered design



In questa transizione la rete e la tecnologia mobile giocano un ruolo fondamentale.

Le comunità di utenti che hanno creato questa nuova generazione di servizi usano la rete in maniera inedita e creativa:

- mettono prodotti e servizi esistenti all'interno di un nuovo sistema

- elaborano sistemi di valutazione e reputazione sempre più sofisticati

- creano nuovi sistemi esperti

In questo scenario di progettazione diffusa e di co-produzione dal basso, si rendono necessari cambiamenti negli approcci e nelle metodologie, nei modelli di servizio, nel sistema degli attori, nell'identificazione dei ruoli, nella definizione di linee guida, nei criteri di valutazione.

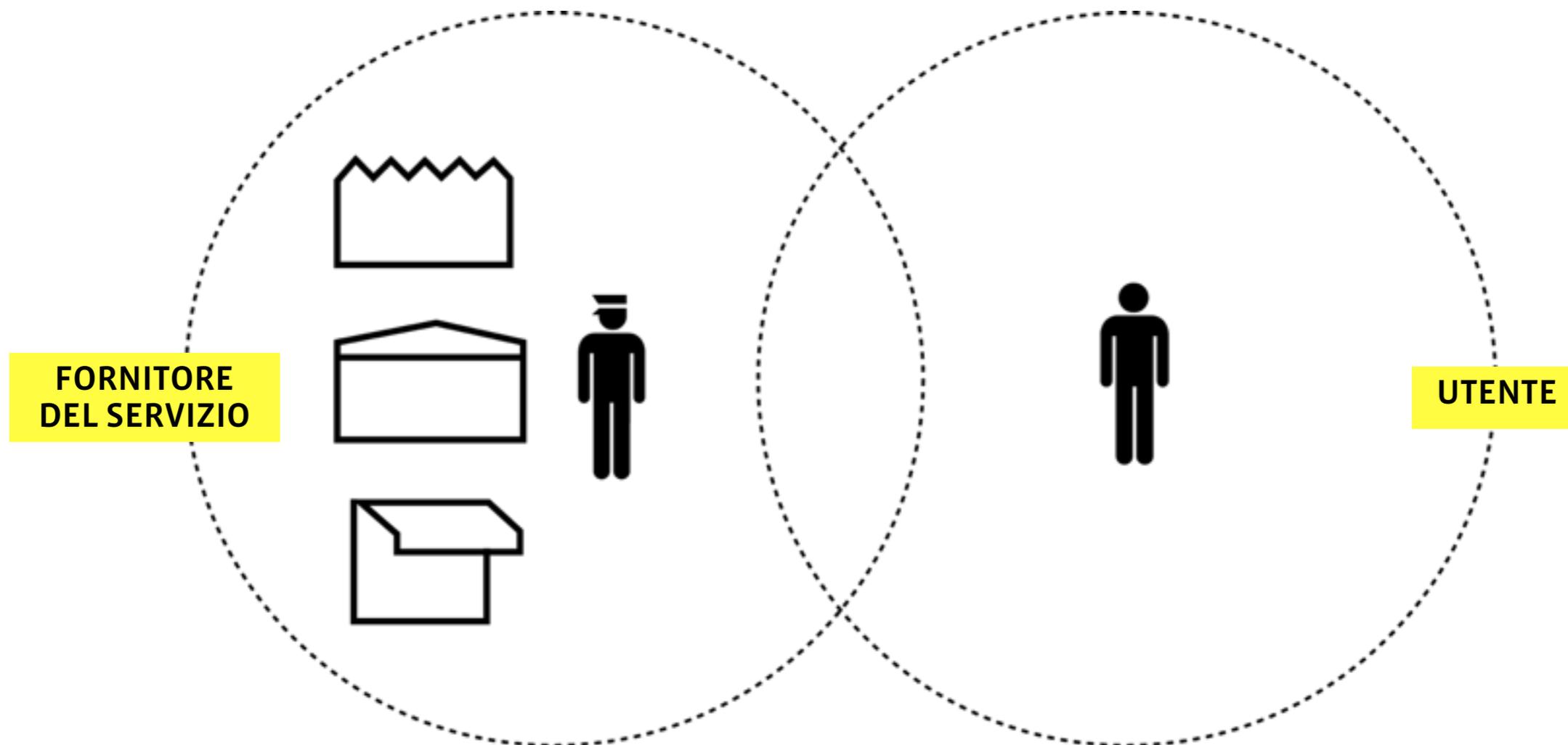


2

**Design dei servizi tradizionali
e dei servizi collaborativi:
modelli a confronto.**

Design dei servizi

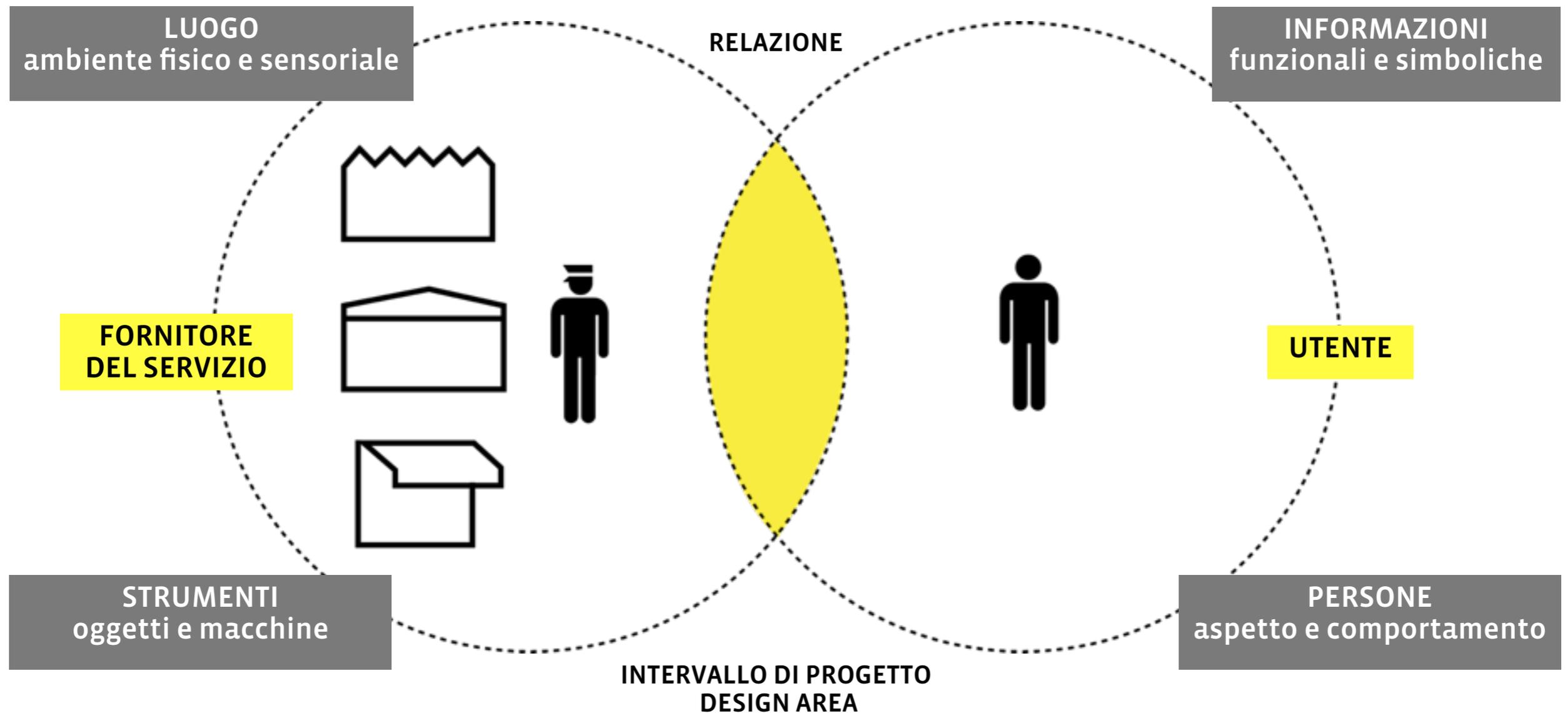
Progettazione dell'interfaccia del servizio intesa come zona, ambito, scena in cui hanno luogo le interazioni tra il sistema di erogazione e il suo fruitore.*



*Elena Pacenti, 1998.

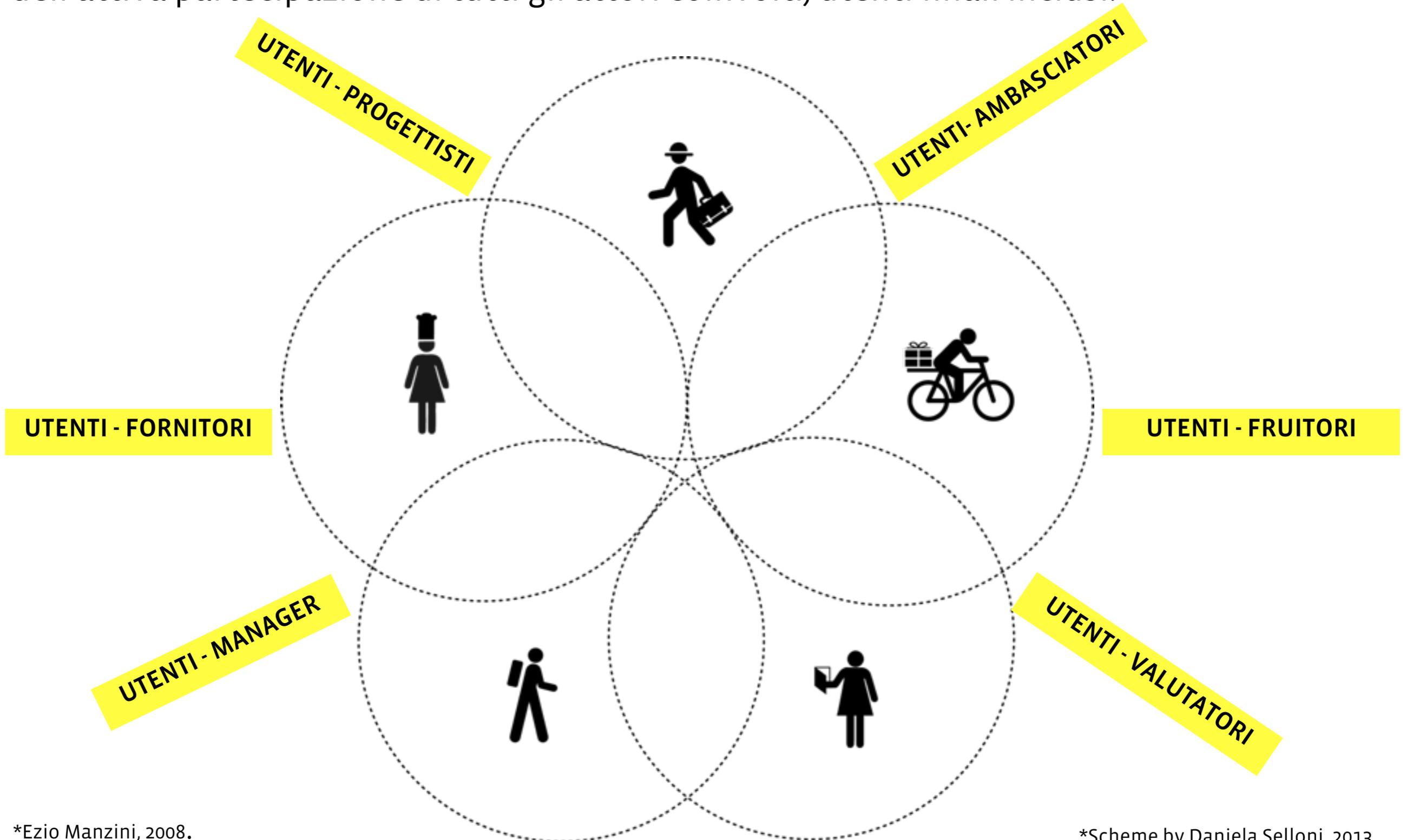
Design dei servizi

Progettazione dell'interfaccia del servizio intesa come zona, ambito, scena in cui hanno luogo le interazioni tra il sistema di erogazione e il suo fruitore.



Design dei servizi collaborativi

I servizi collaborativi sono quei servizi che, per poter essere erogati, necessitano dell'attiva partecipazione di tutti gli attori coinvolti, utenti finali inclusi.*

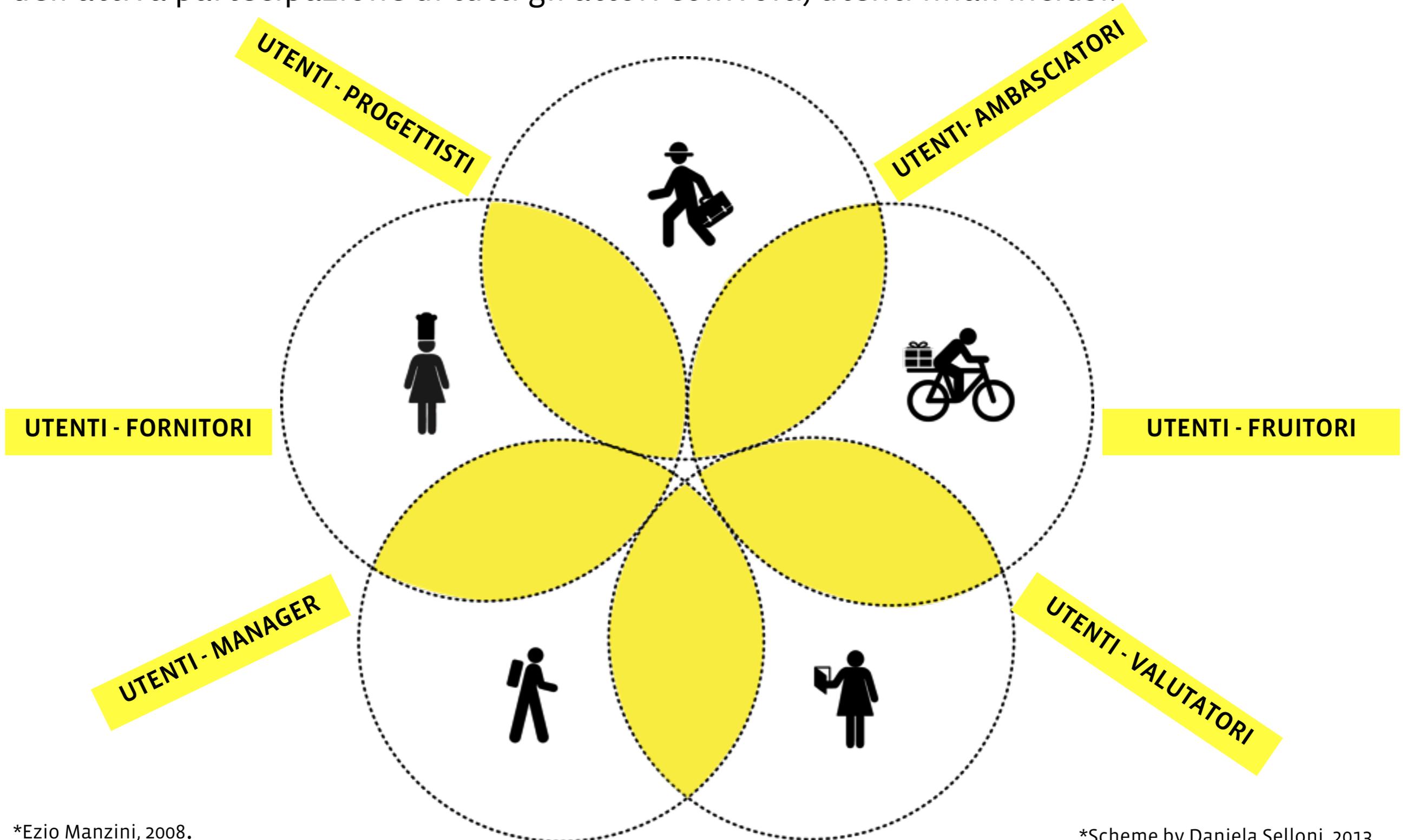


*Ezio Manzini, 2008.

*Scheme by Daniela Selloni, 2013

Design dei servizi collaborativi

I servizi collaborativi sono quei servizi che, per poter essere erogati, necessitano dell'attiva partecipazione di tutti gli attori coinvolti, utenti finali inclusi.*

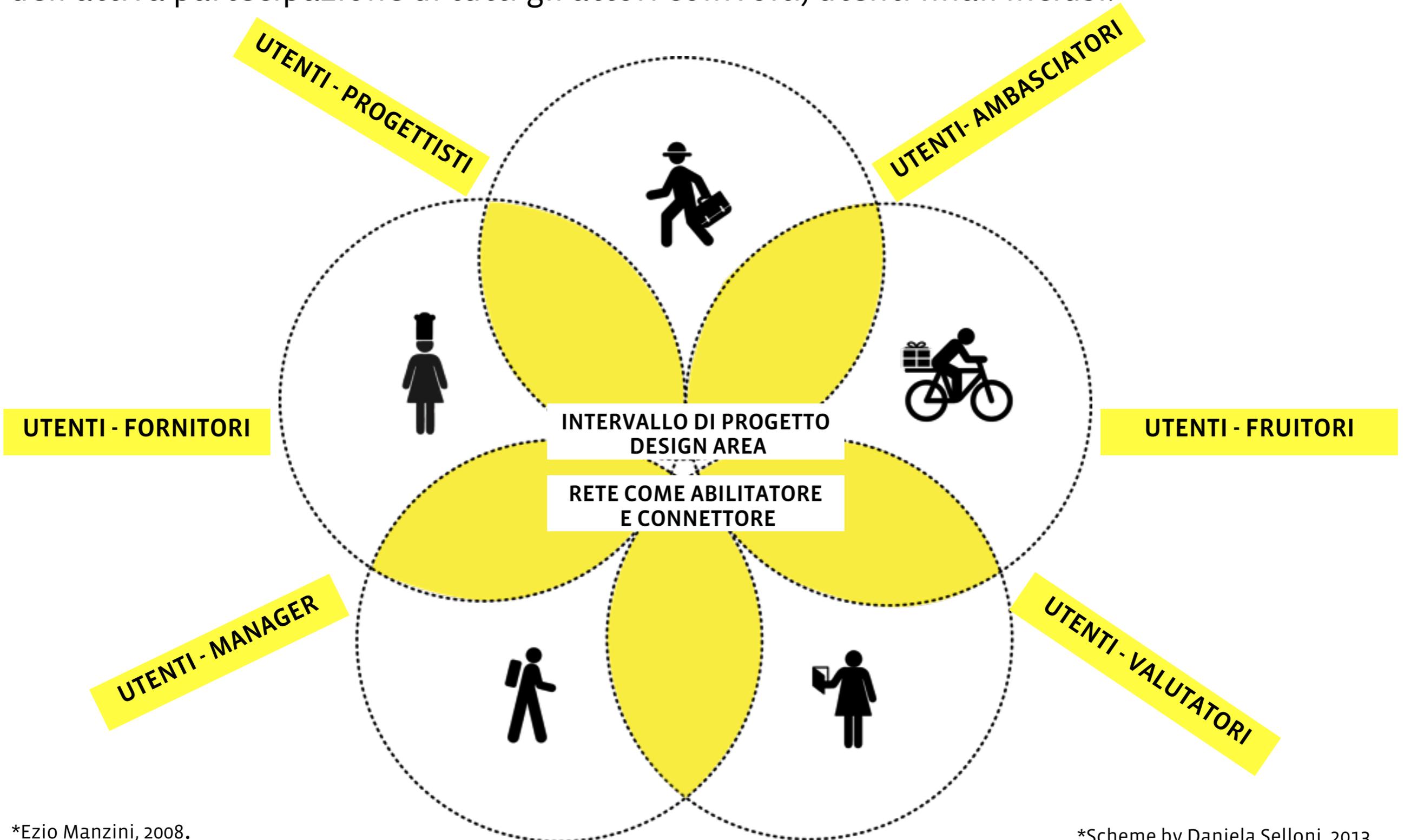


*Ezio Manzini, 2008.

*Scheme by Daniela Selloni, 2013

Design dei servizi collaborativi

I servizi collaborativi sono quei servizi che, per poter essere erogati, necessitano dell'attiva partecipazione di tutti gli attori coinvolti, utenti finali inclusi.*



*Ezio Manzini, 2008.

*Scheme by Daniela Selloni, 2013

Design dei servizi tradizionali

L'utente e il fornitore del servizio sono separati dalla linea di visibilità: non c'è trasparenza, fruire e erogare il servizio sono due azioni nettamente distinte.

'front office' (stage)

UTENTE
(cliente, cittadino)

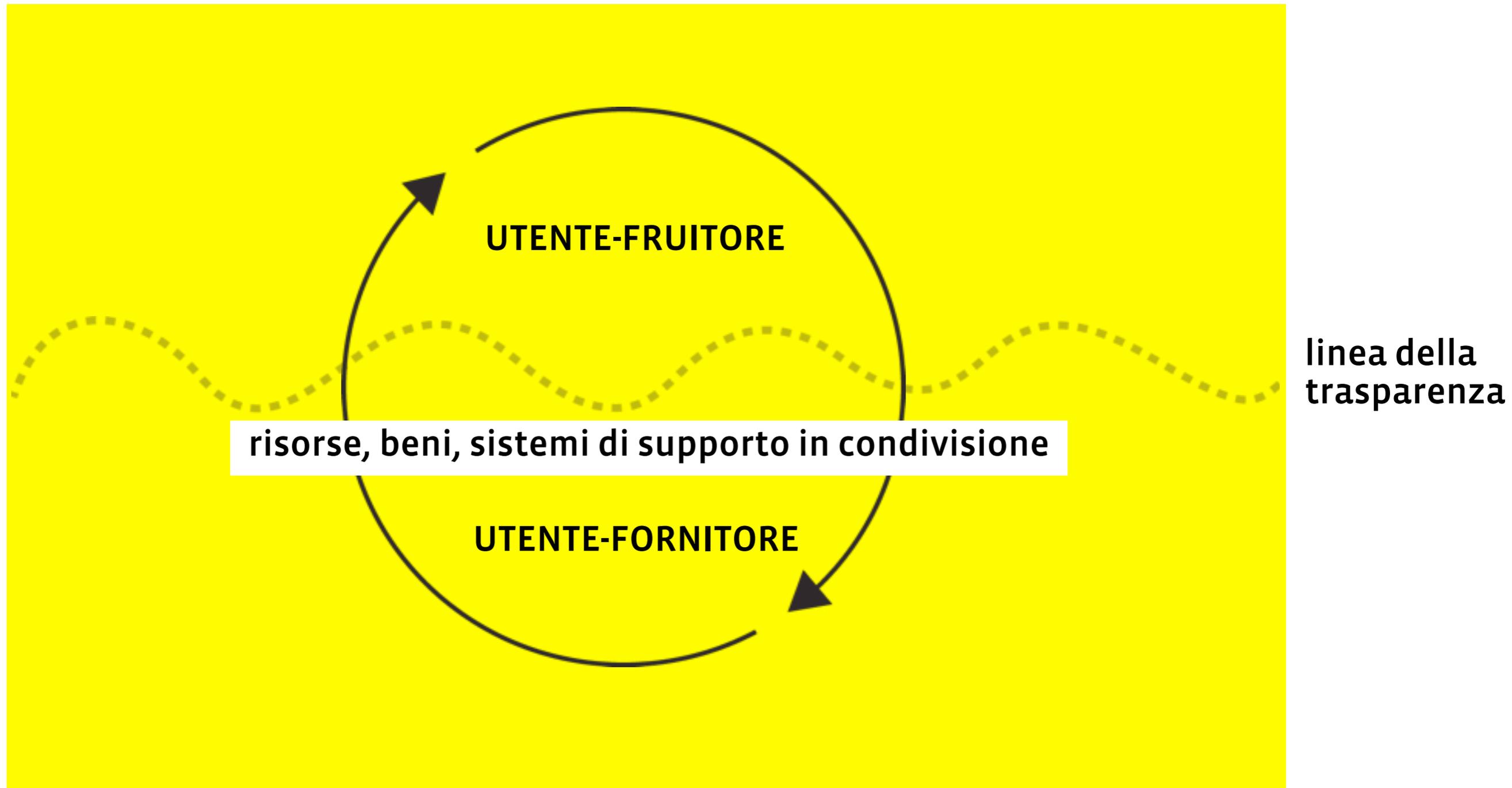
FORNITORE
(staff, management, sistemi di supporto)

'back office' (backstage)

**linea della
visibilità**

Design dei servizi collaborativi

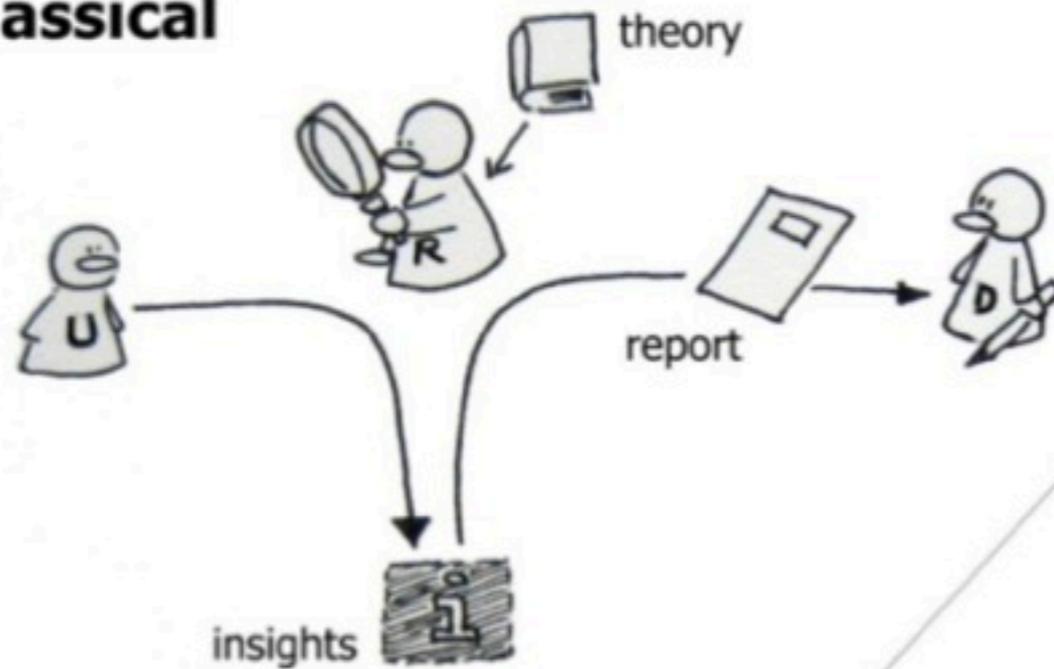
L'utente e il fornitore del servizio fanno parte dello stesso gruppo, vi sono però ruoli differenti e intercambiabili, le risorse e i sistemi di supporto sono condivisi.



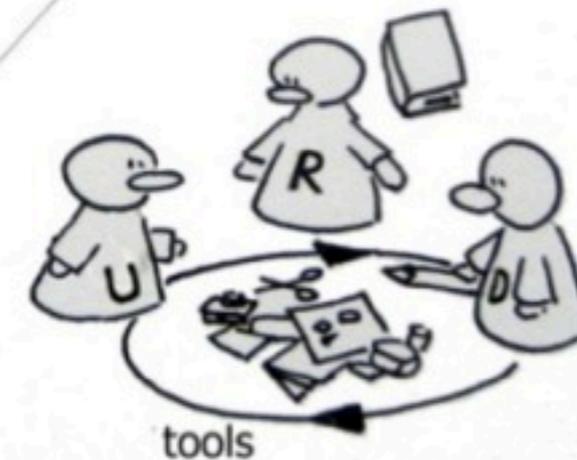
Processi di (co) progettazione

Nei servizi collaborativi il service designer si siede allo stesso tavolo con utenti e cittadini e utilizza metodi di progettazione partecipata, tecniche di co-design e di prototipazione rapida che vengono dal mondo della ricerca nel design dei servizi.

classical



co-design



Sanders (2008)

Caratteristiche a confronto

Servizi tradizionali

relazione bidirezionale

anonimità

organizzazione gerarchica

utente servito / delivering

professionalità

organigrammi standard

divisione tra pubblico e privato

rete come strumento

focus sul come

Servizi collaborativi

interazioni circolari

conoscenza diretta

organizzazione a rete / peer to peer

utente abilitato / enabling

nuovi esperti

nuove figure professionali

zona ibrida semi-pubblica

rete come abilitatore e connettore

focus sul perché

3

Fab-lab di servizi:*

nuovi luoghi di co-progettazione

e co-produzione nelle città.

Progettare un servizio collaborativo significa quindi partecipare a un processo sperimentale dove:

"gli utenti finali sono coinvolti attivamente e assumono ruoli di co-designer e co-produttori"*. (Manzini 2008)



Tali utenti sono dei veri e propri “service makers”* perché si auto-producono i servizi di cui hanno bisogno.

L’autoproduzione di servizi sta portando alla nascita di nuovi luoghi di partecipazione e condivisione nelle nostre città, dove cittadini e designer progettano insieme, luoghi che potrebbero diventare dei veri e propri “fab-lab di servizi”*.





cittadini creativi

un fab-lab di servizi collaborativi per la Zona 4



Un progetto di Daniela Selloni e:

ospitato da:

patrocinato da:


DOTTORATO DI RICERCA IN DESIGN
POLITECNICO DI MILANO, DIPARTIMENTO DI DESIGN
POLITECNICO DI MILANO



DIPARTIMENTO DI DESIGN

DESIS
NETWORK
Design for
Social Innovation
and Sustainability
POLIMI DESIS Lab



NUTRIRE
MILANO



CASCINA
CUCCAGNA



www.cittadinicreativi.it

www.cuccagna.org



CULTURA, VERDE E AGGREGAZIONE IN UN NUOVO SPAZIO PUBBLICO

cascina cuccagna



[english](#)

[iscriviti alla newsletter](#)

[Homepage](#)

[La Cascina](#)

[Attività](#)

[Collabora](#)

[Chi siamo](#)

[Vieni a trovarci](#)

Cittadini creativi



cittadini creativi

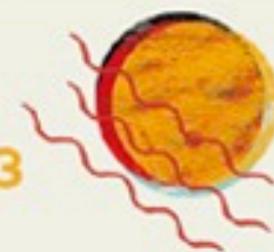
proponi, progetta e sperimenta i servizi che vorresti

LA POTENZA DI HELIOS

7/8/9 giugno 2013

Cascina Cuccagna

Via Cuccagna 2/4 ang. Via Muratori - Milano

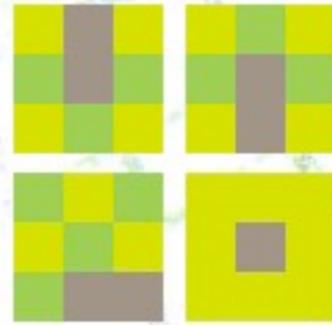


**sportelli,
corsi e workshop**



CARROUSEL
LES ATELIERS + LE MARCHÉ

Banca del Tempo



UN POSTO A MILANO CUCINA E BAR IN CASCINA CUCCAGNA



Sportello fiscale



Daide Longoni

PANE A LIEVITAZIONE NATURALE CON PASTA MADRE



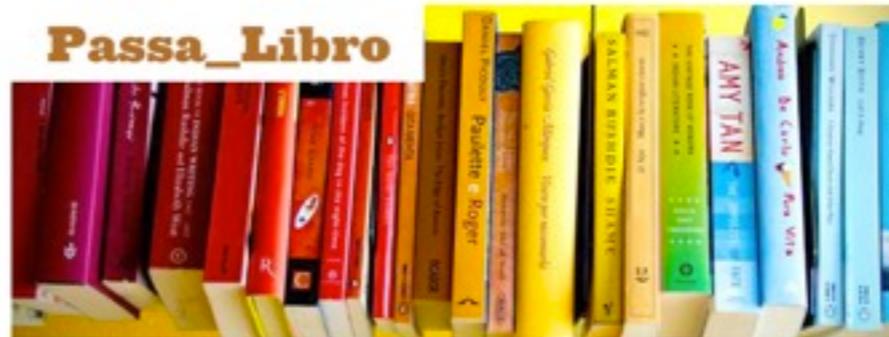
Daide Longoni



Sportello legale



Passa_Libro



Comitato X Milano Zona 4 è su Facebook.
Per connetterti con Comitato X Milano Zona 4, iscriviti subito a Facebook.

COMITATI X MILANO ZONA 4

Comitato X Milano Zona 4
62 "Mi piace" · 6 ne parlano

[Registrazione](#) [Accedi](#)

[Mi piace](#)

CATEGORIE DI SERVIZI









CATEGORIE DI PRODOTTI

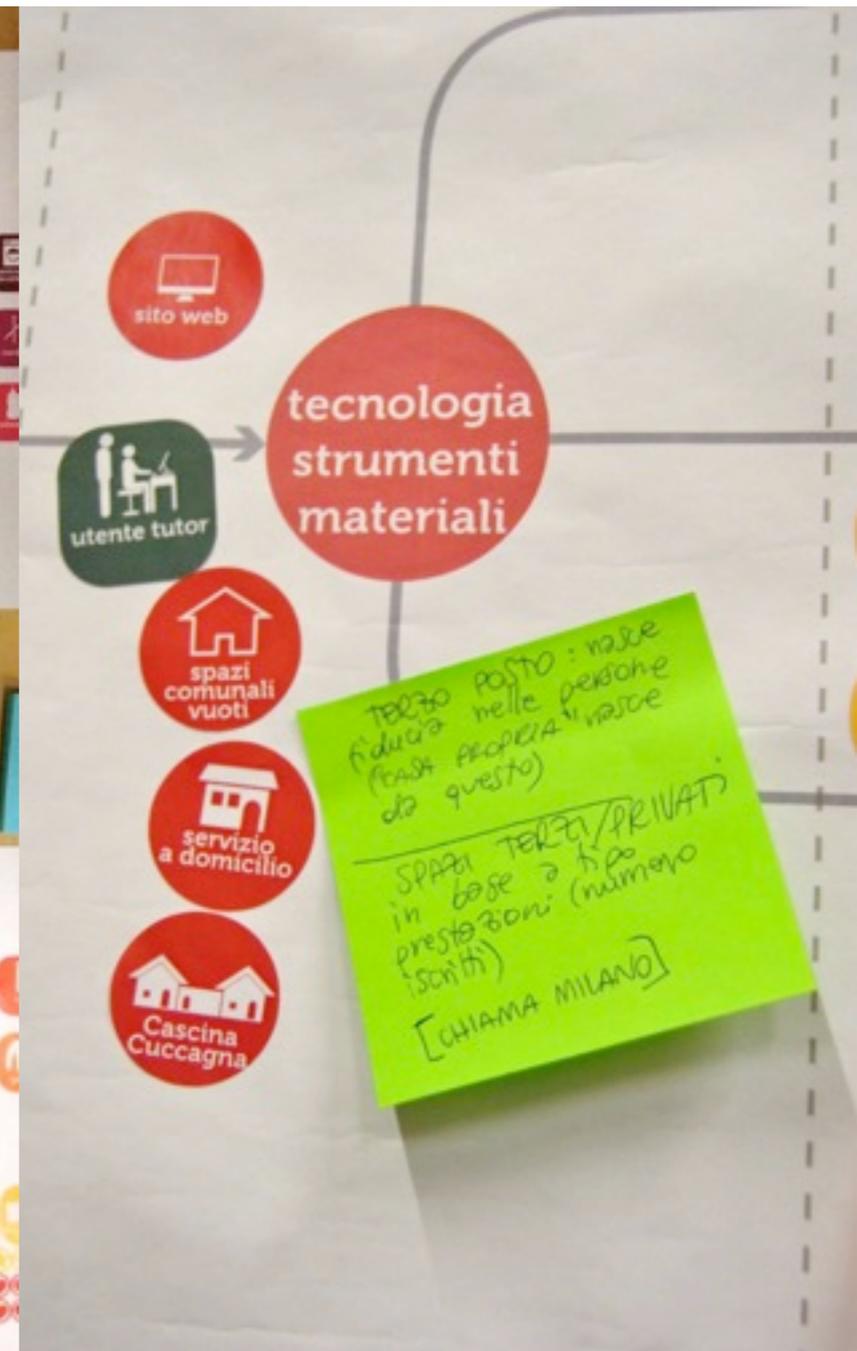
Mezzi di trasporto	Attrezzi
Oggetti d'uso quotidiano/elettrodomestici	Vestiti/Scarpe
Sport/tempo libero	Materiale medico
Prodotti per l'infanzia	Beni a contenuto culturale + tecnologia
Giochi	

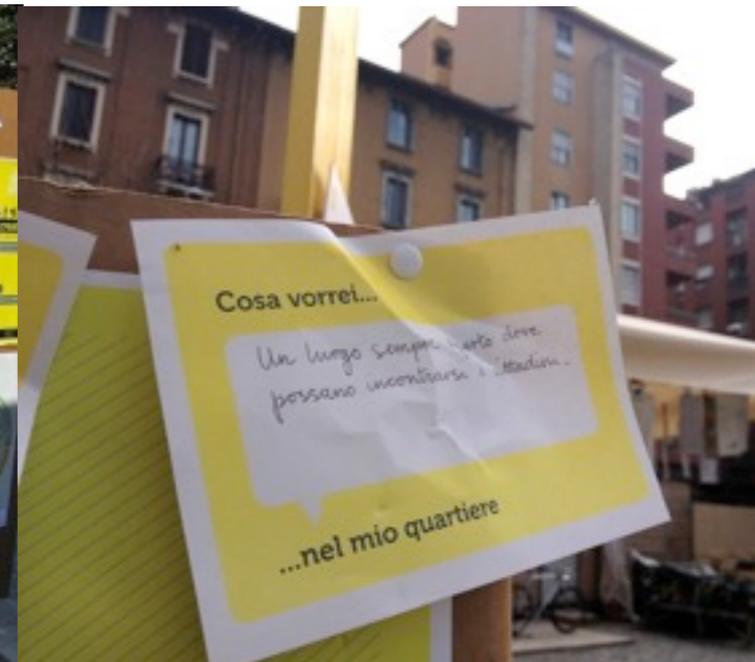
azioni - competenze

ritirare certificati e ricette	id. rip. SERVIZIO VAUTATIVO Conoscenza	manutenzione pc	lezioni di lingue
pagare le bollette	utente tutor	lezioni di cucito	ripetizioni
rip. eccan.			

MODALITÀ DI TRANSAZIONE







CATEGORIE DI SERVIZI

FACECOOK

una rete alimentare che unisce ristoranti, mercati, negozi locali e cittadini

LA RETE DI DISTRIBUZIONE LOCALE

una rete di distribuzione alternativa fra la zona 4 e il Parco Agricolo Sud

LO SPORTELLO DEL CITTADINO

un servizio di orientamento e pronto soccorso burocratico

LA BIBLIOTECA DEGLI OGGETTI

uno spazio fisico e virtuale per scambiare oggetti nel quartiere

LA BANCA DEL TEMPO POTENZIATA

un sistema per scambiarsi competenze e piccoli favori nel quartiere

I CICERONI DI ZONA 4

i luoghi di Zona 4 adottati e spiegati da un cittadino-guida



“Cittadini Creativi” ha sperimentato dei nuovi modelli di servizio, che occupano una zona ibrida, a metà tra pubblico e privato, mercato e società, amatoriale e professionale, profit e no profit.

> nuovi modelli di servizio

> nuovi luoghi di progettazione e produzione

> una nuova zona ibrida tra pubblico e privato

> nuove forme di imprenditorialità sociale

> nuove forme di welfare

Daniela Selloni

email

daniela.selloni@mail.polimi.it

twitter

[@danielaselloni](https://twitter.com/danielaselloni)

websites

www.cittadinicreativi.it

www.microsuper.it

POLITECNICO DI MILANO



DIPARTIMENTO DI DESIGN

Politecnico di Milano | Dipartimento di Design | POLIMI DESIS Lab