

adm
TENDENZE

Text by
Anna Nosari
Photos by courtesy of
ADI Index 2010

Projects for a new generation of services,
combining creativity and technical,
strategic and managerial skills

SERVICE DESIGN

Progetti per una nuova generazione
di servizi, che uniscono creatività,
competenze tecniche, strategiche
e manageriali

↑ CENTRO MEDICO SANTAGOSTINO

Design by Oltre Venture Capital Sociale

Che cosa hanno in comune un servizio di bike sharing e una banca virtuale, uno sportello immobiliare per i giovani e un centro medico low cost, un piano per lo sviluppo urbano e una radio dedicata a mamme e bambini? Apparentemente nulla. Ma un comune denominatore c'è, ed è una progettazione che unisce creatività a competenze tecniche, strategiche e manageriali, mettendo al centro l'esperienza del fruitore e il sistema di relazioni. In una parola, anzi due: service design. Dalla salute ai mezzi di

informazione, dalla cura della persona alla cultura, dai trasporti al turismo, l'economia degli ultimi decenni è fortemente dominata dai servizi, in rapido aumento e molto diversi per natura e qualità, giungendo ad interessare il 70% del PIL dei Paesi occidentali. Se abbiamo finora istintivamente associato il design ai prodotti e alla loro forma, diventa ora necessario considerarne l'applicazione al vasto ambito dei servizi. Ed è proprio qui che entra in gioco il service design. Ma di cosa si tratta esattamente? Secondo Birgit Mager, docente

↓ **COME FACCIAMO – AUTORITRATTO** Internet Site

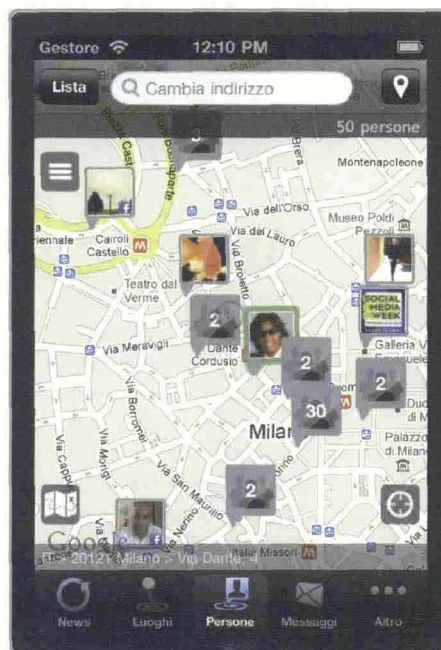
Design by Barnaby Gunning Architects

↓ **MOBNOTES** Mobile Geo Social Tool

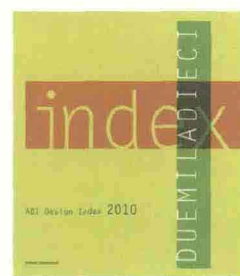
Design by Mobnotes - Christian Grassi / Gino Micacchi



L'AQUILA : 2010 - progetti per il futuro dell'Aquila



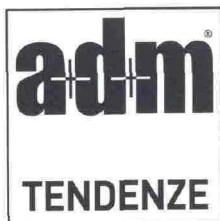
↓ **ADI Design Index 2010**



all'International School of Design di Colonia, questa particolare branca del design si occupa della forma e della funzionalità dei servizi dal punto di vista degli utilizzatori. L'obiettivo è assicurare servizi che siano piacevoli e facili da utilizzare, dal punto di vista dell'utente, e al tempo stesso efficaci ed efficienti, dal punto di vista dei fornitori del servizio stesso. Questo processo utilizza approcci tipici del design, trasferendone metodi di analisi e sviluppo dei processi creativi nell'ambito di una nuova generazione di servizi, con l'emergere di nuove capacità progettuali, sempre più richieste in una società basata su un sistema di interazioni. Nasce così anche una nuova figura di designer, che, spiega Birgit Mager, ha il compito di immaginare soluzioni e formulare ipotesi, creando dei modelli ripetibili che rispondano a esigenze, già espresse o non ancora emerse, della collettività. Il designer dei servizi dovrà quindi entrare in empatia con l'utilizzatore, immaginando una serie di nodi o punti di contatto attorno a cui sviluppare il servizio, e considerare, secondo una visione olistica e non convenzionale, i complessi sistemi di interazione che attraversano e condizionano la nostra vita quotidiana. Di design dei servizi si

comincia a parlare nella prima metà degli anni Novanta, ma si diffonde solo una decina di anni più tardi, con la nascita di alcune società di consulenza (la prima viene aperta nel 2001 a Londra) e con il lancio, nel 2004, del Service Design Network, nato per iniziativa della Köln International School of Design insieme a Carnegie Mellon University, Linköpings Universitet, Politecnico di Milano e Domus Academy. In Italia, il service design riceve una sorta di riconoscimento ufficiale nel 2009, con l'inserimento della relativa categoria nell'ADI Index Design e nella selezione per il Compasso d'Oro. Viene inoltre creata un'apposita commissione per la ricerca e la valutazione di casi che uniscano qualità progettuali, cultura del design e attenzione al mercato. Se ne è parlato recentemente a Milano, nel corso di un convegno organizzato dalla Commissione tematica Design dei Servizi dell'Osservatorio permanente del Design ADI e dal Centro DES del Dipartimento Indaco-Politecnico di Milano. Obiettivo della giornata di studio è stata un'ampia riflessione sul fenomeno, con l'intento di contribuire alla mappatura di una serie di servizi che hanno adottato un esplicito approccio

progettuale, proponendo modelli efficaci e replicabili. Stefano Maffei, coordinatore della commissione ADI, ha sottolineato in quest'occasione l'importanza dei requisiti di stabilità e consistenza delle prestazioni alla base dei servizi, senza i quali non è possibile parlare di service design. È necessaria infatti una struttura stabile, fruibile, comunicabile. Elena Pacenti, che dirige il Master in Service Design di Domus Academy, ha sottolineato gli elementi chiave che identificano un buon design di servizi. Si possono riassumere in originalità, identità e riconoscibilità, qualità dell'interazione, vale a dire accessibilità, efficacia e piacevolezza nell'esperienza degli utenti, popolarità e sostenibilità sociale ed ambientale. Senza dimenticare l'adeguatezza agli standard tecnologici, per evitare una rapida obsolescenza, e la riproducibilità, che garantisce la possibilità di un'adozione diffusa, evitando modelli isolati e non ripetibili. Si apre dunque per il design un ambito di ricerca in rapida evoluzione, innovativo e importante, che può migliorare la qualità della vita quotidiana, favorire la partecipazione collettiva e la fruizione del patrimonio collettivo: la progettazione dei servizi ■



EATINERARI
DEL GUSTO
Design by
Liberi Tutti

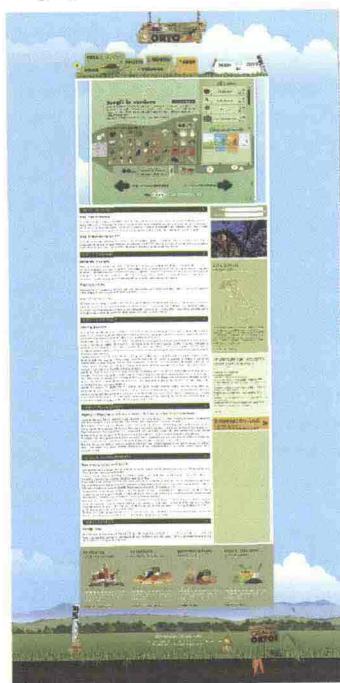
↓ SUPERMERCATO ECOATTENTO SIMPLY SMA

Design by SMA



↓ LE VERDURE DEL MIO ORTO

Design by Paolo Ferraris



What do a bike-sharing service and a virtual bank, a real estate agency for young people and a low-cost medical centre, a project for urban development and a radio dedicated to mothers and children have in common? Apparently nothing. But there is a common denominator, and it is a design combining creativity with technical, strategic and managerial skills, by focusing on the experience of the user and on the system of relationships. In a word, or rather two: service design. From health to the media, from personal care to culture, from transport to tourism, in recent decades the economy has been strongly dominated by services, rapidly increasing and very different for nature and quality, leading to affect 70% of western countries GDP. If up to now we have instinctively associated the design with products and their shape, now it is necessary to consider their application to the big world of services. And it is precisely here that service design comes into play. But what is it exactly? According to Birgit Mager, Professor at the International School of Design in Cologne, this particular branch of design deals with the shape and functionality of services from the users' standpoint. The goal is to provide enjoyable and easy to use services from the point of view of the user, and at the same time effective and efficient services from the viewpoint of the service providers. This process employs traditional design approaches, transferring methods of analysis and development of creative processes in a new generation of services, with the emergence of new design skills, more and more requested in a society based on a system of interactions. The result is also a new kind of designer who, Birgit Mager explains, has the task of imagining solutions and formulating hypotheses, creating repeatable models that meet the already expressed, or not yet emerged, needs of the community. The service designer will have to empathize with the user, by imagining a series of points of contact around which to develop the service, and considering complex systems of interaction that cross and influence our daily lives, according to a holistic unconventional perspective. In the first half of the '90s people begin to talk about service design, but the concept spread only ten years later,

with the emergence of some consulting firms (the first was opened in 2001 in London) and with the launch in 2004 of the Service Design Network, born thanks to the initiative of the Köln International School of Design together with Carnegie Mellon University, Linköpings Universitet, Institute of Technology of Milan and Domus Academy. In Italy, service design received a sort of official recognition in 2009, with the inclusion of its related category into the AD Index Design and the selection for the Golden Compass Award. A special committee for the research and evaluation of examples combining design quality, design culture and attention to the market has also been created. It has been recently discussed in Milan, during a conference organized by the Service Design thematic Committee of the ADI Permanent Observatory of Design and by the DES Centre of the INDACO Department of the Institute of Technology of Milan. The goal of the study day was a broad reflection on the phenomenon, aiming at contributing to the mapping of a set of services that adopted an explicit design approach, offering effective and replicable models. Stefano Maffei, coordinator of the ADI committee, on that occasion highlighted the importance of the requirements of stability and consistency of performance at the basis of services: without them it is not possible to talk about service design. In fact, it is necessary a stable, accessible, communicable structure. Elena Pacenti, director of the master's degree in Service Design at Domus Academy, underlined the key elements that identify a good service design. They can be summarized as: originality, identity and recognition, quality of interaction, namely accessibility, effectiveness and pleasure in the experience of the users, popularity and social and environmental sustainability. Not to mention the adequacy to technical standards, to avoid rapid obsolescence, and reproducibility, which guarantees the possibility of a widespread adoption of the design, avoiding isolated and non-repeatable models. A rapidly evolving, innovative and important branch of research arises for the field of design: it is service design, which can improve the quality of daily life, promote group participation and enjoyment of the collective heritage.