1. CAR POOLING. DESIGN: AUTOSTRADE PER L'ITALIA PER ***AUTOSTRADE PER L'ITALIA***.

2. UBM URBAN BIKE MESSENGERS. DESIGN: UBM PER ***UBM***.

3. CHEBANCA!. DESIGN: CREA INTERNATIONAL PER ***GRUPPO MEDIOBANCA***.

4. BICICLETTA BIKEMI, BIKE SHARING MILANO. DESIGN: CLEAR CHANNEL JOLLY PUBBLICITÀ PER ***ATM MILANO***.

5. COHOUSING.IT. DESIGN: EZIO MANZINI E DIS-DIP. INDACO, POLITECNICO DI MILANO E INNOSENSE PARTNERSHIP.

DAL PRODOTTO AL SERVIZIO

PER LA PRIMA VOLTA NELLA STORIA DEL *compasso d'oro* È STATA CREATA UNA *categoria* DI SELEZIONE RELATIVA AL *design dei servizi*. *Luisa Bocchietto*, PRESIDENTE ADI, ILLUSTRA LE RAGIONI DEL *grande boom* DI QUESTO AMBITO DEL PROGETTO

Nella nostra vita quotidiana sperimentiamo sia la relazione con prodotti materiali che con un'infinita varietà di intefacce materiali o immateriali (touch point o punti di contatto) dei servizi senza cui molte attività per noi comuni non sarebbero possibili (pensate ai servizi di comunicazione, energia, trasporto, salute, ristorazione, ospitalità, distribuzione, finanza...). Tutte queste esperienze o performance sono progettate. E sempre più spesso è un designer (dei servizi) a farlo. Che non si tratti di una dimensione residuale del progetto lo dimostrano le statitistiche: la percentuale di PIL che l'economia dei servizi muove nei Paesi a capitalismo avanzato viaggia infatti attorno al 70%.

Ma cosa si intende per servizio? Senza entrare in accademiche discussioni, possiamo definire servizio un'attività-perfomance prodotta da qualcuno per il beneficio di qualcun altro in cui possono venire scambiati materia, energia, informazioni, relazioni. La principale caratteristica di questa performance è quella di essere interattiva. Quindi il progetto dei servizi progetta un'esperienza destinata a essere fruita dall'utente nella complessità dei suoi aspetti: un luogo, una comunicazione-identità, una relazione con persone o interfacce o tecnologie.

Anche qui la cultura del progetto italiana (Politecnico di Milano, Domus Academy) ha dato un contributo importantissimo sviluppando in anticipo una riflessione che ha trovato riscontro nello sviluppo di un sistema educativo e professionale che sta letteralmente facendo boom (si veda il supplemento sul service design realizzato dal *Guardian* nel marzo scorso). I casi per la prima volta inseriti da ADI nel volume Index 2009 – la selezione delle eccellenze progettuali italiane che fa da base per l'attribuzione triennale del premio Compasso d'Oro – ne sono una testimonianza: tra i progetti scelti citiamo il servizio di bike sharing milanese BikeMi, il nuovo format delle agenzie bancarie Che Banca, piuttosto che il servizio Cohousing.it, insignito del Premio dei Premi della Presidenza della Repubblica in occasione della Giornata Nazionale dell'Innovazione 2010.

Commenta a tale proposito Luisa Bocchietto, presidente di ADI: "La progettazione estesa al processo e al servizio offre nuove opportunità di ricerca e di lavoro sia per i progettisti che per le aziende; il campo si allarga a quelle imprese che tradizionalmente non si sono mai occupate di design e a quelle che ancora non sanno di poterlo sfruttare per migliorare la loro immagine, produzione e distribuzione. Anche gli enti pubblici e la collettività diventano nuovi committenti ed il designer diventa figura capace di coordinare esigenze di tipo funzionale, formale e strategico".

L'iniziativa ADI Index/servizi è il primo passo: quali le possibili altre iniziative?

"Stiamo pensando, insieme alla Commissione ADI Servizi, a un convegno sul tema che permetta di fare il punto della situazione e illustrare approcci diversi in campo internazionale con esempi concreti delle varie tipologie di servizi che offrano spunti per l'integrazione di processi di design. ADI ha inserito questa tematica nell'Index per sensibilizzare progettisti ed imprese a lavorare in questa direzione e per riconoscere un ambito di ricerca riconosciuta come innovativa".

Quali sono i servizi che reputi più importanti per la competitività o la qualità della vita del nostro Paese?

"Tutti quei servizi che possono migliorare funzionalmente e formalmente la qualità delle nostre città e che integrino arredo urbano, comunicazione, informazione, conservazione dei beni e loro utilizzo. Inoltre, i servizi che permettano un approccio egualitario all'uso del patrimonio collettivo, da parte di chi ha problemi economici, o di salute o di solitudine. Infine i servizi che riducano lo spreco di risorse e il consumo inutile".

Quali quelli che ti piacerebbe riprogettare in prima persona?

"Mi piacerebbe progettare servizi che rendano la tecnologia di internet comprensibile per le persone anziane, per ridurre la loro emarginazione; servizi che possano rendere il cittadino più consapevole dei valori architettonici e culturali del Paese e servizi che gli permettano di partecipare ad indirizzare le scelte collettive. Il design dei servizi, come tutto il design in generale, deve essere utile per pensare a un mondo migliore possibile". (Stefano Maffei)