



## DESIGN &amp; DESIGNERS

Roberto Clever 24 giugno 2019

## Finalmente il libro per dire a tuo nonno che sei un service designer (e spiegargli bene che cosa fai)



Parla l'autrice, Roberta Tassi del Team per la trasformazione digitale. "Il sogno mio e dei miei colleghi? Cambiare il mondo"

Il **service design**? Chiedi che cosa è a dieci service designer e ti daranno ognuno una risposta diversa. Forse. Da qualche tempo, la disciplina considerata a torto la più impalpabile nell'universo della progettazione ha iniziato a uscire dalla cerchia di professionisti e cultori per diventare oggetto di esplorazione da parte di un pubblico più ampio. Espressioni e concetti come **design thinking** e **user experience** stanno diventando di uso comune, rilanciati da app e startup che provano a rendere la vita

più semplice a cittadini e utenti. Eppure tra i progettisti del servizio gira ancora la battuta che soltanto chi è in grado di spiegare ai nonni in che cosa, concretamente, consiste il suo mestiere, può dire di saperlo fare davvero. Per questo **#Service designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi**, il libro a cura di **Roberta Tassi**, service designer e membro del Team per la trasformazione digitale, edito da **Franco Angeli**, è il testo che mancava. Ne abbiamo parlato con l'autrice.

Roberta Tassi

# #SERVICE DESIGNER

Il progettista alle prese  
con sistemi complessi



**FrancoAngeli**

*#Service designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi, il libro di Roberta Tassi edito da FrancoAngeli*

**Roberta, spieghi ai miei nonni che cosa è il service design.**

"Service design significa progettare servizi che funzionano, tanto per le persone che li utilizzano, quanto per le organizzazioni che li rendono disponibili. La nostra vita oggi, molto più che ai tempi dei nostri nonni, si basa sull'utilizzo di un universo di servizi, che ci permettono di muoverci, comunicare, effettuare pagamenti, ricevere assistenza, imparare cose nuove, divertirci e così via. Per ogni servizio, possiamo di volta in volta decidere in quale modo interagire - se di persona, al telefono, online, via chat... Indipendentemente dal tipo di canale scelto, ci aspettiamo di poter accedere senza difficoltà, orientarci facilmente, capire come interagire e raggiungere l'obiettivo desiderato, in modo semplice e piacevole. Come utilizzatori, a volte siamo soddisfatti da questa interazione, altre volte un po' meno o per niente: il service design si occupa proprio di questo, progettando sia gli aspetti funzionali che esperienziali del servizio, dagli elementi visibili a tutti gli utenti fino ai processi e le attività che accadono dietro le quinte, all'interno dell'organizzazione che offre il servizio".



*Roberta Tassi, classe 1983, service designer e membro del Team per la trasformazione digitale*

**Se un service designer deve farsi capire da tutti, visto l'alto livello di analfabetismo funzionale di**

**oggi, non si rischia di dover abbassare troppo il livello della comunicazione?**

“Il concetto di tutti è di per se discutibile. La progettazione del servizio muove sempre i propri passi partendo da un'attenta analisi delle persone a cui il servizio si rivolge, attraverso attività di ricerca etnografica, individuazione di profili comportamentali, mappatura dei loro bisogni, problemi e aspettative. In questo modo il tutto viene trasformato in una serie di categorie specifiche, e diventa più facile generare idee e soluzioni puntuali, che tengono conto delle persone a cui sono destinate, assicurandosi di incontrare le loro necessità, considerare le rispettive capacità e competenze, e inserirsi nel migliore dei modi possibili nella loro quotidianità. Questo può portare a diversificare le esperienze tra canali fisici e digitali qualora necessario, a costruire percorsi e modelli flessibili che si adattano a specifici casi d'uso, e così via... Ci sono poi casi, soprattutto nel settore pubblico, in cui parlare di tutti ha senso e assume un valore assoluto (immaginate di dover progettare un'app come IO, oppure il sito di un Comune): in questi casi la semplificazione diventa protagonista, si lavora tramite test e iterazioni continue, sul perfezionamento di contenuti, flussi d'interazione e elementi grafici. Non si tratta di abbassare il livello, al contrario, questa attività costringe il progettista a fare un passo in più verso la razionalizzazione e l'ottimizzazione dell'esperienza, in modo da renderla chiara, lineare e capace di abbattere qualsiasi barriera di accesso. Il lavoro su linguaggio e contenuti assume in questi casi un ruolo fondamentale nel riuscire a costruire una relazione di fiducia con gli utenti e accompagnarli con chiarezza passo dopo passo, assicurando un'interazione facile e rassicurante, ma che non limita le possibilità di velocità ed efficienza cercate dai più esperti”.



Nel service design non esiste il progettare 'per tutti'. Si parte da un'attenta analisi delle persone a cui il servizio si rivolge e il 'tutti' viene trasformato in una serie di categorie specifiche. Così diventa più facile generare idee e soluzioni puntuali, che tengono conto delle persone a cui sono destinate. E' questa la scommessa del service design

**Nel libro trova posto come case history Satsipay, la app per pagamenti tra privati “facile come Whatsapp” e sganciata dal sistema delle banche. Proprio a proposito di Satsipay, nel libro si dice che più che una figura di service designer in azienda o nel sistema serve un approccio, un'attitudine al service design. E' davvero così? E a che punto siamo oggi in Italia su questa consapevolezza?**

“E' curioso che in un libro in cui si racconta la professione del service designer, il primo caso studio sia dedicato a una app che dimostra come 'il service design non è solo una figura professionale, ma soprattutto un approccio alla progettazione di servizi innovativi che deve essere proprio di tutta l'organizzazione e non solo di un membro del team'. Condivido appieno l'affermazione. In un mondo ideale, le organizzazioni sono capaci di ascoltare con attenzione i bisogni delle persone a cui offrono i propri servizi, di avere una visione sistemica del mercato, di adattarsi e evolvere continuamente cogliendo le nuove opportunità date dalla tecnologia. In questo mondo ideale, ogni figura professionale che partecipa alla definizione e erogazione del servizio agisce guidato dagli stessi

principi di un service designer, portandoli avanti con costanza e audacia nelle proprie attività. Il mondo reale è però in gran parte fatto da aziende che sono sul mercato da molti anni, con una dimensione e una storia ben diversa da quella di una giovane e relativamente piccola realtà come Satispay. In questi casi abbracciare un approccio vicino al service design è una sfida: manca la sensibilità verso l'utente finale, i processi interni sono pieni di ostacoli, e i cambiamenti diventano sempre più difficili da affrontare. Ecco allora che la figura del service designer diventa strategica, per aiutare le organizzazioni che si occupano di servizi ad affrontare questo percorso, mettendo le persone al centro (dagli utenti esterni fino agli operatori interni all'azienda) e promuovendo un nuovo modo di lavorare, una nuova cultura progettuale. In termini di adozione dell'approccio e consapevolezza, non penso che in Italia siamo particolarmente avanti o indietro rispetto al resto del mondo: è un percorso che richiede tempo e può essere affrontato in tanti modi. Sicuramente i casi come Satispay sono pochi, e gran parte delle energie dei service designer sono oggi investite all'interno di grandi aziende (o della agenzie di consulenza che operano al loro fianco), per mettere in atto questa trasformazione".



**Ha scritto Diego Piacentini, l'ex commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale, che "a testimonianza che la trasformazione digitale non avviene per legge è il fatto che nessun Paese, anche tra quelli più digitalizzati dell'Italia, ha avvertito l'esigenza di introdurre un codice che cerchi di regolamentare tutta l'amministrazione digitale". Implementare il service design con le leggi, non significa il fallimento del service design stesso?**

"Certamente lo sarebbe. Un elemento fondamentale da considerare è che i servizi non sono fatti dai service designer: sono le aziende, organizzazioni o enti che offrono i servizi a realizzarli ed erogarli, interagendo quotidianamente con i propri utenti. Un percorso di trasformazione digitale dei servizi come quello di cui parla Piacentini non può quindi basarsi sul fatto che un gruppo di esperti definiscano delle regole da applicare, e poi tutto improvvisamente si aggiusti di conseguenza: il nuovo approccio, per funzionare e diffondersi su larga scala, dev'essere prima di tutto capito e sostenuto da chi ogni giorno, all'interno degli enti e delle amministrazioni, gestisce e offre il servizio – da chi prende le decisioni fino all'operatore che dialoga con i cittadini a uno sportello. Proprio per queste ragioni, il Team per la Trasformazione Digitale di Piacentini ha dato molta importanza nel proprio operato alla diffusione di buone pratiche, linee-guida, risorse e strumenti che le amministrazioni possano prendere come riferimento per conoscere e assimilare un nuovo approccio nella progettazione dei servizi pubblici, tramite le community di Designers Italia e Developers Italia".

Nel mondo ideale, ogni figura professionale



che eroga un servizio è mosso dagli stessi principi di un service designer. Il mondo reale è però in gran parte fatto da aziende che sono sul mercato da molti anni: il service designer serve a far maturare in loro la sensibilità verso l'utente finale

**Perché la Pubblica amministrazione italiana partorisce idee che sembrano avere trent'anni? Lo ha detto Luca Attias, il successore di Piacentini, a margine dell'ultimo Citizens of the future / the future of citizens a Roma, la design jam in cui undici gruppi di designer hanno immaginato i servizi del 2030.**

"Da cittadini e utilizzatori di servizi facciamo continuamente paragoni tra un'esperienza e l'altra, anche in modo molto spontaneo e inconscio. Nel momento in cui ad esempio ci troviamo a pagare delle bollette dell'elettricità o una tassa comunale, ci aspettiamo esperienze di interazioni simili in termini di facilità, chiarezza e efficienza, anche se i due servizi sono erogati da un fornitore pubblico e da uno privato. Questo porta l'utente ad avere sempre più nei confronti della PA le stesse aspettative che ha nel momento in cui utilizza servizi offerti da fornitori privati, che in molti casi investono costantemente su tecnologia, miglioramento dell'esperienza utente e semplificazione dei sistemi. Tutto ciò non fa altro che accrescere il divario percepito, e mettere in mostra la difficoltà delle amministrazioni nel rivedere non solo le proprie interfacce digitali, ma tutti i processi che stanno alle loro spalle e necessitano di essere a loro volta ripensati per dare vita a delle esperienze di servizio piacevoli e efficaci (il cosiddetto iceberg del service design). E mentre nel pubblico si lavora per migliorare l'usabilità degli innumerevoli siti e portali di servizi delle pubbliche amministrazioni, nel privato si pensa già a una nuova generazione di servizi basati su assistenti digitali e interazioni vocali... Sembra un inseguimento senza fine".



### Come si diventa service designer? E tu che cosa hai studiato per diventarlo?

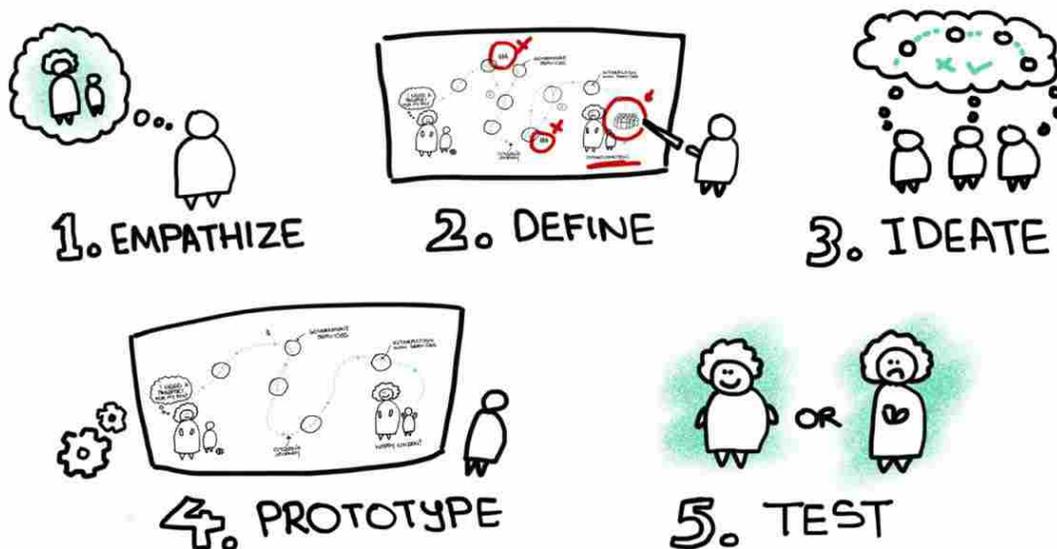
"E' una professione ricca di sfaccettature, e questo penso sia uno degli aspetti più interessanti, perché si può arrivare a essere service designer attraverso molteplici percorsi, senza che ne esista uno ideale o migliore dell'altro. Se prendiamo il mio caso, io ho studiato al Liceo Scientifico e scelto un percorso di Laurea in Disegno Industriale perché sognavo un lavoro creativo, avendo sempre amato l'arte, il disegno e la fotografia. All'epoca non esisteva un corso di laurea in service design. Studiare Design della comunicazione mi ha permesso di imparare a utilizzare la visualizzazione come modalità espressiva, e quando ho iniziato ad approfondire il tema dei servizi è stato quasi spontaneo vedere un'intersezione tra le due cose: data la numerosità di persone coinvolte nella progettazione di un servizio e l'intangibilità della materia stessa, saper visualizzare, schematizzare, prototipare offre un grande vantaggio. Quindi io sono arrivata al service design dal lato del fare progettuale, del dare concretezza a visioni anche molto complesse. Molti altri arrivano al service design dal lato dell'economia e del management, del saper ragionare su processi organizzativi e modelli di servizi e di business che incontrano le esigenze del mercato. Altri ancora ci arrivano dal lato di ricerca e antropologia, del saper mettere a fuoco bisogni di persone e organizzazioni e trovare punti di incontro che portano benefici a entrambe le parti. Possiamo immaginare il service design come un'approccio che si adatta e mescola a diverse professionalità, essendo tante e diverse le competenze necessarie per progettare e realizzare un servizio, dando vita a seconda dei casi a progettisti con specifiche caratteristiche e sensibilità: non tutti i service designer sono uguali".

Grazie al design thinking, il design è entrato  
in percorsi di laurea da cui prima era assente,

e si è fatto strada con un'offerta formativa nelle aziende pubbliche e private. Ma più che il singolo evento in cui gli studenti sperimentano i metodi di design, il vero valore potrebbe emergere dall'introduzione della dimensione progettuale in modo trasversale rispetto all'insegnamento

**Il passaggio dalla società di prodotto a quella di servizi ha allargato la platea dei soggetti con competenze di design richiesti nella progettazione, perché un servizio richiede più progettisti di un prodotto. Non sarebbe il caso di approfittare proprio di questo passaggio/opportunità epocale per fare un'operazione di evangelizzazione spiegando che il design è dappertutto, spingendo perché arrivi nelle scuole, insomma per avere più strumenti, formazione e consapevolezza?**

"Credo che questo fenomeno sia in un certo senso avviato, sotto il nome di design thinking. C'è una grande spinta verso l'acquisizione di competenze e modi di ragionare propri del mondo progettuale. Grazie al design thinking, che altro non è che la diffusione di una cultura dell'innovazione orientata al progetto e alla scoperta e risoluzione di problemi, il design è entrato in percorsi di laurea da cui prima era assente, e si è fatto strada con un'offerta formativa nelle aziende pubbliche e private. Ho sentito parlare di iniziative sporadiche anche all'interno di scuole elementari e medie... Ma più che il singolo evento in cui gli studenti sperimentano i metodi di design, il vero valore potrebbe emergere dall'introduzione della dimensione progettuale in modo trasversale rispetto all'insegnamento. Torna il concetto di competenze che possono tornare utili indipendentemente da quale sarà lo specifico percorso del singolo studente: non quindi il design come materia, ma la cultura progettuale come metodo di lavoro in classe".



**La più grande ambizione di un service designer italiano, oggi?**

"L'ambizione è sempre la stessa: cambiare il mondo. Nascendo da un movimento di co-progettazione,

partecipazione e inclusione, il service design mette in campo un approccio attento ai bisogni delle persone, alla sostenibilità, all'ambiente e alla diversità... tutti valori che a fatica ritroviamo nel contesto economico, sociale e politico in cui viviamo oggi. Ci sono tanti modi in cui un progettista di servizi lavora a questa grande ambizione: da dentro le grandi organizzazioni, scontrandosi ogni giorno con altri approcci con l'obiettivo ultimo di riuscire a portare a un cambiamento positivo, oppure da fuori, cercando di diversificare il contributo verso realtà e sfide progettuali che operano su scale minori, ma non per questo meno importanti".