

---

# UX on the sofa

---

## Intervista con Roberta Tassi

[Cristina] **Buongiorno a tutti, oggi parliamo con Roberta Tassi, Service Designer, ricercatrice, docente, autrice di "Service Design Tool", che è un punto di riferimento per tutti coloro che lavorano con lo Human Centered Design. Roberta ha iniziato mappando e pubblicando, attraverso un'architettura dell'informazione intelligente e sfidante, proprio tutti quegli strumenti che noi tutti usiamo oggi come Designer. Ha lavorato per Frog, dove è stata impegnata in molti progetti internazionali in paesi in via di sviluppo e oggi è Design Lead da Oblo e insegna Service Design al Politecnico di Milano. Ciao Roberta, come stai?**

[Roberta] Ciao Buongiorno a tutti, è un piacere parlare con voi questa mattina.

[Cristina] **Senti, oggi insieme a te vorrei parlare di Service Design, di cosa significa progettare per comunità anche "particolari", ma anche per le persone "della porta accanto", per tutti noi. Progettare servizi che rendano migliori le esperienze delle persone. Ti vorrei chiedere Roberta, chi è un Service Designer?**

[Roberta] Allora, la mia opinione è cambiata e maturata nel tempo. Ora come ora direi che il Service Designer è una figura di collegamento fra le persone, gli utenti del servizio e le organizzazioni o le aziende che offrono questi servizi. E il ruolo del progettista è proprio di fare "da collante" fra queste due realtà. Di capire in profondità quali sono le esigenze di entrambe le parti e dare forma al servizio in modo che offra una esperienza di valore alle persone, ma allo stesso tempo funzioni in modo efficiente nei suoi processi interni. Molto spesso in questo senso il designer dei servizi diventa un facilitatore di questo processo di innovazione e un abilitatore di conversazioni.

[Cristina] **Quindi molto il collegamento e il concetto di connessione, anche.**

[Roberta] Esatto.

[Cristina] **Senti, e che differenza c'è con la progettazione di tipo tradizionale, secondo te?**

[Roberta] Con la progettazione di tipo tradizionale legata ai prodotti la differenza è che il valore, in un percorso di progettazione di servizi, viene generato man mano e in qualche modo rimane con l'organizzazione e le persone che gli danno vita e forma. Mentre nel processo di progettazione di un prodotto c'è un obiettivo preciso, che è il risultato finale, e nel momento in cui questo viene messo sul mercato così rimane nel tempo. Mentre c'è una grossa differenza nel modo in cui tradizionalmente venivano costruiti i servizi. Infatti se pensiamo a come venivano, per esempio, organizzati i servizi di una banca, spesso aveva importanza la competenza del progettista specifico coinvolto. Come ad esempio un architetto per dare forma allo spazio. Oppure di un progettista di siti internet, dare forma al sito web. Invece ora il Service Designer cerca di guardare a tutti questi canali, a tutti questi elementi, in modo sistemico, e di mettere insieme un'esperienza coerente.

[Cristina] **Ed è questo, secondo te, il motivo per il quale è così importante, tutto sommato, il design di un servizio oggi. È ciò che fa la differenza? E quali sono soprattutto, secondo te, i maggiori ostacoli all'introduzione di un approccio diverso come quello del Service Design?**

[Roberta] Soprattutto il fatto che i dispositivi digitali sono sempre più diventati parte dei servizi, oppure il modo in cui le persone accedono ai servizi e riescono a raggiungere i propri obiettivi, ha esploso il bisogno di ragionare in questo modo sistemico. Se pensiamo poi a prodotti come il termostato intelligente allora è chiaro come non si tratti solo di un dispositivo collegato a delle applicazioni, ma anche di un oggetto che si relaziona con l'ambiente. Quindi c'è la necessità di guardare al tutto con questa prospettiva più sistemica. La difficoltà è che le organizzazioni non sono abituate a ragionare in questo modo. Nel senso che spesso sono ancora divise per dipartimenti: da chi si occupa di comunicazione, a chi si occupa di tecnologia, a chi di marketing e le altre funzioni che sono necessarie per organizzare il servizio offerto. E il design dei servizi lavora in modo trasversale rispetto a tutte queste figure. E poi necessita in qualche modo di un cambiamento culturale. Diciamo la priorità non è solo far funzionare al meglio la propria funzione, ma anche il mettere la persona al centro. E questo può cambiare le regole del gioco.

[Cristina] **Poi forse c'è anche il fatto di non avere soluzioni "A priori", ma di cercarle insieme alle persone.**

[Roberta] Esatto. E quindi a volte bisogna essere anche pronti a mettere da parte ciò che si è costruito fino a un certo momento proprio perché il contesto è cambiato. Per esempio se si scopre che non è così tanto rilevante per le persone.

[Cristina] Senti Roberta, c'è un progetto che ti è rimasto un po' nel cuore, nella memoria, rispetto ad altri?

[Roberta] In realtà sono due, perché sono avvenuti nello stesso anno. Uno è stato il sistema di ripensamento delle filiali di Intesa San Paolo. Quello me lo ricordo con particolare affetto per il tipo di percorso, perché è stato un progetto "dal basso". Invece di chiedere a un Archistar di riprogettare la filiale, si è pensato di riprogettarla sulla base di un nuovo modello di servizio, costruito fra tutte le persone della banca e dai clienti, insieme. Quindi è il massimo esempio nella mia esperienza professionale di come un processo collaborativo può arrivare a una soluzione che funzioni per tutti e a portarla "a terra", sostanzialmente.

L'altra invece è stato un progetto che in qualche modo ha toccato dei temi molto simili, ma in un contesto molto diverso ed è un progetto che ho fatto per Croce Rossa, in Kenya. Il tema era capire come migliorare la risposta al tema degli incendi nei quartieri informali, nelle baraccopoli diciamo, mediante l'utilizzo di un sensore che in qualche modo identificava prima l'esplosione di un incendio e lanciava il segnale all'interno della comunità. Ecco anche quello è stato un caso dove abbiamo dovuto metterci alla prova, lavorare con le comunità e tentare di capire come loro vedevano il servizio e come avrebbero ripensato tutto il sistema inerente alla prevenzione e all'intervento, in seguito a un episodio di incendio. In entrambi i casi il momento cuore del progetto è stato il fare una simulazione in scala reale di quello che stavamo progettando. E quello è stato un momento di particolare importanza per mettere alla prova tutto quello che era stato pensato fino a quel punto e capire se effettivamente funzionava, oppure no.

[Cristina] **Come ti definisci tu, Roberta? Cioè se ti devi raccontare a una persona che non ne sa niente. Dire "sono un Service Designer" è difficile da comprendere. Come ti racconti?**

[Roberta] Non ho ancora trovato la risposta giusta a questa domanda. Alla fine penso che l'unico modo sia dire che sono una progettista, che mi occupo di sistemi complessi, e poi cerco di raccontare una storia.

[Cristina] **Senti e c'è un percorso, cioè oggi come si diventa Human Centered Designer? Lo si può diventare in molti modi. Tu insegni quindi hai anche un po' il polso di quelli che sono un po' gli studenti che ambiscono poi a diventare Designer con un approccio "umano". Come si diventa secondo te, almeno in Italia, Service Designer?**

[Roberta] Uno degli aspetti più importanti è la capacità di ascolto, che è fondamentale sia per costruire una relazione sia con le persone che coinvolgiamo all'interno dei progetti, degli utenti, sia con tutti gli altri interlocutori di una azienda, per esempio di una organizzazione. E non è banale. Ascoltare gli altri significa molto spesso mettere in discussione il proprio modo di ragionare e aprirsi anche ad altre strade, avere flessibilità. Non è semplice. Vedo gli studenti spesso convinti della propria idea e la vogliono portare a tutti i costi alla fine del progetto e diventa difficile. Un altro elemento di difficoltà è generare la capacità di empatizzare con le persone che ci stanno attorno, che sono in qualche modo scelte che ci rendono vulnerabili. E quindi bisogna essere disposti a farlo.

[Cristina] **Senti e c'è un approccio, un metodo, che hai adottato e che nel tempo ha fatto la differenza? Forse alcuni me li hai già suggeriti. C'è qualche cosa che ti sei portata nel tuo bagaglio?**

[Roberta] Forse proprio quello di cui stavamo parlando ora. Si parla tanto di ricerca sul campo ma poi di base è sempre un po' difficile colmare la distanza fra chi sta in un ufficio e chi va a incontrare le persone, o si immerge nel contesto. Quindi cerco sempre di trovare dei modi, delle strategie per riempire questa distanza. Che possono andare da dei piccoli diari, dal campo, immagini, foto, video. Secondo me le nuove tecnologie possono aiutarci ancora di più per permettere a chi non ha una possibilità di entrare in contatto diretto con le persone con cui progettiamo di capirle meglio. Penso alla realtà virtuale, per esempio.

[Cristina] **Certo, quindi sperimentare anche percorsi nuovi, tenendo fermi, tutto sommato, anche quelli analogici. Senti Roberta c'è qualcosa che ti fa dire ancora "WOW" di questo mestiere, che proprio ti fa innamorare ogni volta?**

[Roberta] Penso quando finisci una giornata di workshop e ti guardi indietro e vedi quanto è stato prodotto. Tutti quei momenti in cui ci rendiamo conto di tutto quello che possiamo fare. Veramente grazie alla collaborazione e all'energia che portiamo in campo. è bellissimo.

[Cristina] **E senti qualcosa che rende difficile la tua giornata, il tuo mestiere. Quei momenti in cui dici "apro il Chiringuito sulla spiaggia", magari appunto in Kenya, in Africa.**

[Roberta] Succede spesso. È più legato a quando non vedo la stessa motivazione nelle persone che mi stanno attorno. Per me è fondamentale riuscire a fare bene questi percorsi pensandoli attorno alle persone. Quando non vedo la stessa moti-

vazione diventa una montagna difficile da valicare. Proprio perché lavorare in modo collaborativo e seguendo queste metodologie ti richiede uno sforzo extra diciamo, e se non hai voglia di farlo allora non funziona.

[Cristina] **Senti Roberta: parti per l'Isola dei Famosi e puoi portare tre libri con te. Libri professionali ma non solo. Che ti aiutino a diffondere un po' i temi dello Human Centered Design tra i naufraghi. Quali porti?**

[Roberta] Difficile. Allora porto sicuramente un libro di Manzini, *Design when everybody designs*, probabilmente una delle ultime pubblicazioni, proprio perché contestualizza un po' questo approccio. Dico sempre ai miei studenti di non focalizzarsi troppo sulle tecnologie o sugli strumenti software che abbiamo oggi ma cercarne di capire la filosofia che ci sta dietro. E secondo me questo aiuta. Poi penso che porterei l'ultimo libro di Chipchase, con cui ho anche avuto la fortuna di lavorare in passato. È stato un maestro per quanto riguarda come fare ricerca sul campo e trasformare le informazioni che raccogliamo in soluzioni. Si chiama *The Field Study Handbook*, e contiene anche delle meravigliose illustrazioni, quindi è proprio un oggetto bello da avere in generale. Poi forse porterei un libro che non centra niente, tipo *Just kids* di Patty Smith, che è un libro a cui sono molto affezionata perché quando l'ho letto è stato un momento di riflessione sul fatto che se effettivamente vogliamo contribuire a un cambiamento dobbiamo essere i primi a esserne convinti. Quindi la determinazione è forse qualcosa che mi ha insegnato la sua storia.

[Cristina] **Fantastico, saranno contenti i nostri lettori. Invece, senti, nella filosofia indù c'è una speciale intenzione che diamo a noi stessi, che viene un po' dalla mente ma anche dal cuore, che si chiama "Sankalpa". È l'auspicio di quello che vogliamo essere o realizzare, di qui, a domani, o fra qualche anno. Quello di Roberta è...?**

[Roberta] Non so. In realtà penso che sia molto legato a contribuire in maniera positiva al paese in cui viviamo. Nel senso che il lavoro mi ha portato a viaggiare tanto, anche a vivere in contesti molto diversi, e a un certo punto ho pensato che proprio tutte queste esperienze erano utili per creare una situazione migliore in questo bellissimo paese dove viviamo, ma dove tante cose ancora non funzionano.

[Cristina] **Questo è un auspicio bellissimo, che ci auguriamo tutti come Designer, di oggetti, di processi, ma anche del cambiamento. Con questo concludiamo questa intervista, ringraziamo Roberta, grazie. Potete trovare tutti i**

contatti di Roberta sul sito [www.servicedesigntools.org](http://www.servicedesigntools.org), ma anche su Oblo, Google e LinkedIn. Ci salutiamo, alla prossima, grazie Roberta ciao.