



Facoltà del Design _ Politecnico di Milano
Corso di Laurea Magistrale in Design

Laboratorio di Sviluppo del Sistema Prodotto 2° anno LS

Sezione S1

Anno Accademico 2008/2009

MAFFEI STEFANO	DESIGN DEI SERVIZI (PRINCIPI DI) (7.5 cfu)
GAFFORIO LUCA	DESIGN DEI SERVIZI (APPL.DI) (5 cfu)
ARQUILLA VENANZIO	DESIGN DEI SERVIZI (APPL.DI) (5 cfu)
VILLARI BEATRICE	DESIGN DEI SERVIZI (INT.DI) (2.5 cfu)

Cultori della materia: Raffella Andreani, Ursula Borroni, Lisa Colagrossi
Mercoledì 9.30-13.00_14.30-18.30 / Giovedì 9.30-13.00_14.30-18.30
Aula CT 52.1

EXPO.015.

UN LABORATORIO DI RICERCA PER I SERVIZI PER L'AREA METROPOLITANA MILANESE.

ESPLORARE / IMMAGINARE / IDENTIFICARE

1^a esercitazione _ 15 ottobre/3 dicembre

Sviluppo della ricerca *blue sky* e degli scenari di backcasting

L'idea della prima esercitazione del LSF è quella di concepire la prima parte del lavoro dell'anno come un esercizio di costruzione di un laboratorio collettivo di ricerca (RESEARCH LAB) e di produzione di contenuti di ricerca che vadano a definire possibili *aree di opportunità progettuale* (a partire da una mappa tematica assegnata dalla docenza, la MAPPA RIZOMATICA) per immaginare una *Milano desiderata* (le nuove idee di servizio che potranno esistere nel futuro per la città).

In parallelo con questa attività di ricerca esplorativa *blue sky*, per provare a indirizzare meglio la ricerca e abilitarne la produzione di approfondimenti tematici verticali, gli studenti dovranno produrre un concept di servizio *futuro* che tenga conto di queste opportunità individuate attraverso la ricerca: la metodologia usata sarà quella del "WHAT... IF..." ovvero quella di immaginare una condizione data (e i servizi che da questa si generano) e poi provare a *decostruire* gli elementi della soluzione per trasformare l'intuizione progettuale in una vera e potenzialmente realizzabile soluzione innovativa.

L'esercitazione prevederà cioè la definizione di un concept di *servizio futuro* che interpreti in maniera radicalmente innovativa l'intero ciclo di trasformazioni materiali, immateriali così come le relazioni nuove tra imprese, territorio, individui e tra individui e contesto urbano. Ciò comporta immaginare che i servizi ipotizzati possano generare un circuito virtuoso (sociale, economico, ambientale, di relazioni) capace di sostenersi e ri-generarsi anche dopo l'evento in sé valutando i potenziali effetti e le ricadute possibili generate nel tempo.

La prima esercitazione prevede quindi alcune macro attività:

- 1 approfondimento di un tema progettuale scelto/assegnato sulla MAPPA RIZOMATICA finalizzato a raccogliere materiale e a sviluppare competenze specifiche su di esso;
- 2 condivisione della ricerca con il RESEARCH LAB e processo di discussione con docenti e tutor;
- 3 fase di REFINEMENT in cui il materiale prodotto viene sintetizzato e sistematizzato (riposizionamento e creazione dei collegamenti aggiornati sulla MAPPA RIZOMATICA), vengono isolate delle parole chiave e delle possibili aree interessanti da punto di vista del progetto (con la prima produzione informale di possibili concept);
- 4 in parallelo alla fase di REFINEMENT la prima ideazione di scenari di progetto di servizi (sequenza di immagini fotografiche con storyboard, piccoli video) basati sulla tecnica del BACKCASTING (il cosiddetto WHAT IF..);

A partire da questo strumento l'attività di ricerca si dipanerà attraverso questi passaggi:

1. ASSEGNAZIONE DELL'AREA TEMATICA (a uno o più gruppi)
2. DEFINIZIONE DELLE PAROLE CHIAVE DI RICERCA AGGIUNTIVE: ogni gruppo, dopo aver riflettuto sulla propria area tematica dovrà costruire un *set di parole di ricerca aggiuntive* che potranno riguardare (riferendosi alla propria area tematica o in generale):
 - il mondo degli utenti
 - i drivers tecnologici, culturali e sociali
 - le tendenze tecnologiche, culturali e sociali
 - il mondo dei prodotti/servizi
 - il mondo delle idee (arte, scienza, letteratura...)
3. PRIMA SESSIONE DI RICERCA: attraverso il web (prima con GOOGLE, poi con un affinamento/integrazione sui motori semantic POWERSET e CUIL, poi con una ricerca testuale mirata su GOOGLE SCHOLAR e alla fine con un raffinamento attraverso un'analisi del social bookmarking di DELICIOUS) poi gli studenti dovranno costruire un primo approfondimento delle parole di ricerca suddividendo il materiale trovato in una matrice composta dalle categorie sopra riportate e dalle seguenti:
 - personaggi
 - idee
 - strumenti/tecnologie/processi/metodi
 - artefatti
 - casi
4. CREAZIONE DI UNA TAG CLOUD PERSONALE: che verrà caricata assieme ai materiali trovati da ogni singolo gruppo negli appositi spazi web del blog del corso.
5. REDAZIONE DI UNA RELAZIONE DI SINTESI: redatta secondo un format che verrà assegnato dalla docenza e che contiene una sintesi generale (con bibliografie, sitografie, allegati, infografica interpretativa) del materiale trovato con una evidenziazione delle cose ritenute interessanti o generative di nuove possibili idee di servizio.
Anche questo materiale sarà caricato e linkato sul blog del corso e sarà oggetto di una presentazione collettiva.

II BLOG (<http://www.newitalianlandscape.it/expo015/>)

A supporto del corso, come strumento di raccolta e condivisione del materiale prodotto, in pieno spirito web 2.0, è stato creato un blog <http://www.newitalianlandscape.it/expo015/> nel quale gli studenti dovranno postare i vari contenuti prodotti.

Il Blog sarà allo stesso tempo lo strumento, il primo risultato tangibile delle attività di ricerca elaborate all'interno di questo research-lab sperimentale ed il luogo per dare visibilità alle idee di servizio che ne scaturiranno.

Accedendo all'indirizzo

<http://www.newitalianlandscape.it/expo015/>

cliccando su "Collegati" in alto a destra

gli studenti dovranno registrarsi singolarmente, non appena avverrà la registrazione la docenza provvederà ad impostare lo stato degli studenti su "autori".

A questo punto ogni studente sarà parte di una redazione virtuale che dovrà curare i contenuti del blog.

Ad ogni post caricato gli studenti dovranno assegnare le categorie ed i tag corretti.

Nelle categorie saranno inseriti dalla docenza i "GRUPPI", sarà obbligatorio almeno l'inserimento del gruppo e della categoria tematica.

A tal proposito sarà effettuata direttamente in aula una dimostrazione di registrazione ed un esempio di caricamento dei post.

DELICIOUS (<http://delicious.com/>)

Sempre per facilitare la condivisione delle informazioni è stato creato un UTENTE delicious del laboratorio.

USER: expo015

PWD: lsfpoli0809

Gli studenti dovranno salvare la linkografia prodotta su delicious utilizzando questo account. Sarà tenuta traccia delle ricerche e gli ultimi siti visitati saranno visibili direttamente sul blog. Per coloro che già possedessero un account DELICIOUS è possibile aggiungere nel proprio network EXPO015 e segnalare il link nel network, oppure inserire nel network EXPO015 il proprio account.

La generazione del concept WHAT IF (esercitazione in gruppo)

Gli studenti dovranno sviluppare un concept di servizio innovativo che utilizzerà gli stimoli dell'esplorazione per generare uno scenario di servizio che diverrà la base dell'elaborazione del loro percorso progettuale successivo.

Il primo input per la generazione del concept verrà dagli stimoli parallelamente emersi dalla ricerca BLUE SKY e si articolerà nei seguenti passaggi:

1. **VALUTAZIONE AVANZAMENTI PARZIALI:** gli studenti in parallelo con l'avanzare della parte di ricerca dovranno *estrarre* discutendone con la docenza una serie di spunti che possono essere generativi del concept di servizio;
2. **COSTRUZIONE DELL'IDEA ALLA BASE DEL CONCEPT:** usando la tecnica della scenaristica *back casting* (costruire l'immagine e la storia di un cambiamento desiderato e poi *smontarlo* per ottenere gli elementi concreti da costruire per rendere la soluzione di servizio realmente prototipabile/realizzabile) gli studenti dovranno produrre una descrizione scritta e con parole chiave della loro service idea;
3. **COSTRUZIONE DELLO SCRIPT/STORYBOARD:** a partire dalla descrizione dell'idea gli studenti dovranno immaginare una mini-storia (con testi, scene e immagini) che descriva l'idea di servizio;
4. **REALIZZAZIONE DELLA CLIP VIDEO/STORYBOARD FOTOGRAFICO:** gli studenti dovranno poi realizzare sulla base dello script approvato con le discussioni con la docenza (utilizzando le tecniche dell'experience prototyping, degli scenari DOS, del video-sketching) una clip video (montata) o una sequenza fotografica.

Per sviluppare i propri concept gli studenti dovranno tener conto (partendo dalla loro area tematica) di queste possibili livelli generativi/di verifica ovvero:

1. *la scala territoriale dell'offerta:* di quartiere, urbana, periurbana, interurbana, metropolitana;
2. *le leve progettuali innovative: profilo di utenza* (esigenze e modalità di fruizione), *sistema* (attori coinvolti e offerta), *service idea* (nuove modalità di trasporto o integrazione di modalità esistenti), *tecnologia* (nuovi sistemi tecnologici o di informazione, accesso e fruizione del servizio);
3. *le leve della sostenibilità:* costruzione di cicli chiusi; sostenibilità ambientale e sociale dell'offerta; modello dell'offerta (singolo/collettivo); sensibilizzazione del cittadino; riduzione dell'uso di risorse.

La logica che potrà essere usata è molteplice:

- *user oriented* ovvero generata a partire dall'individuazione di possibili esigenze inesprese;
- *bottom-up*, in cui sono protagoniste soluzioni di autorganizzazione o guidate dal basso;
- *technology driven* (potrebbero essere anche *market driven* a patto che si tenga comunque conto della sostenibilità complessiva della proposta).

La successiva selezione di un concept di servizio potenzialmente interessante dovrà

passare attraverso alcune discussioni con la docenza riguardanti la sua possibile implementabilità successiva che potrà essere verificata nell'ultima parte dello sviluppo (mese di dicembre) attraverso delle fasi canoniche di implementazione del progetto di servizi ovvero:

- descrizione del concept di servizio
- specifiche della soluzione (scala territoriale, leve progettuali, leve della sostenibilità)
- analisi delle relative opportunità e minacce (swot analysis)
- modello di innovazione utilizzato (user, bottom, technology)
- tecnologie innovative utilizzate (eventuali)
- descrizione dell'offerta
- modalità di interazione/incontro con il servizio
- identità del servizio
- evidenze fisiche e comunicative

Cosa succede dopo la consegna (esercitazione collettiva)

A partire dalla consegna del 3 dicembre e nelle giornate del 4, 11, 12, 18, 19 dicembre il lavoro fatto dagli studenti verrà discusso in gruppi organizzati di docenti e tutor (con anche fasi di confronto collettivo) con lo scopo di raffinare, approfondire, riorientare le proposte per prepararle alla fase successiva di implementazione (gennaio 2009).

Elaborati (tutte le consegne dovranno essere sia consegnate su CD che postate, con tag appropriati, sul blog nelle relative aree personali dei gruppi)

Gli elaborati che dovranno essere prodotti sono:

Relazione sintetica della ricerca BLUE SKY:

la relazione di ricerca è un elaborato scritto in formato A4 comprendente una raccolta di materiale indicizzato e organizzato;

Tavole di sintesi (infografica della ricerca BLUE SKY + TAG CLOUD PERSONALE):

le tavole di sintesi sono tavole grafiche in cui vengono sintetizzati in forma concettuale i contenuti;

Visualizzazioni dell'esercizio WHAT IF:

tutto il materiale preparatorio dovrà essere montato in un book di formato libero con allegato in CD con il video/sequenza fotografica;

Presentazione integrata complessiva:

tutto il lavoro svolto dovrà essere sintetizzato in un file di presentazione complessiva in formato PDF.