



Global Service Jam Roma 2012

"Doing not talking!"

Federica Fava

CO-DESIGN

JAM

ROMA SERVICE JAM
24-26 FEBBRAIO 2012



“Doing not talking!” É la frase che rimbomba costantemente durante le 48 ore di progettazione che si sono svolte nella sede delle Officine Libetta dal 24 al 26 febbraio a Roma, dove si è svolta la seconda edizione della *Global Service Jam*. “Doing not talking!”, approccio molto anglosassone e poco italiano, sembra il mantra necessario a svelare il segreto del successo delle numerose pratiche collaborative che sempre più velocemente si stanno affermando in Italia come all’estero; la pratica del fare, non da sé ma rigorosamente insieme, oltre ad essere un modo per abbattere la barriera della solitudine umana globale si propone anche come metodo concreto capace di inserirsi nei processi di *problem solving*.

Uno degli obiettivi degli organizzatori dell’evento è infatti è quello di rendere il *Co-Design* una pratica diffusa per scelte partecipate sul territorio di Roma, offrendo con queste giornate una serie di esempi concreti per indicarne così il funzionamento reale.

Da Tokyo, passando per Tehran per finire a San Francisco, in 80 paesi si procede aprendo la busta che contiene il topic della *Jam* sul quale le squadre partecipanti dovranno unire le loro capacità per elaborare il progetto che, dopo sole 48 ore, dovrà essere caricato sul sito internazionale che le raccoglie in creative common.

Idden treasures è il rompicapo sul quale dopo un breve *brainstorming* buttare le prime idee, intorno alle quali si andranno a formare le 7 squadre con il compito di svilupparle. Una marmellata di studenti, architetti, grafici, designer, psicologi e immancabili esperti in applicazioni web si uniscono per affrontare con metodi e conoscenze tanto diverse un tema comune, supportati da esperti *mentor* che accompagnano tutto il processo in maniera assolutamente originale; divertirsi è infatti uno delle raccomandazioni fondamentali per ottenere un buon risultato della *Jam*.

Ma che cosa è il *service design*? Nel passaggio dall’economia di mercato a quella delle reti, si sviluppa una particolare condizione dove beni e servizi diventano quasi inseparabili; in questa trasformazione che caratterizza la nostra epoca, le relazioni assumono un ruolo centrale mettendo in crisi il concetto stesso di proprietà privata. Più che “possedere” diventa importante accedere a un determinato bene ed è per questo che Jeremy Rifkin definisce la nostra epoca come l’era dell’accesso. La progettazione dei servizi diventa dunque una sorta di *backbone* che sostiene un’ampia gamma di ambiti rappresentando una pratica sempre più diffusa; grazie alla sua applicazione nella città, crescono le *smart city* insieme alle ricerche rivolte allo studio di internet delle cose, tese a migliorare le relazioni tra le persone, le infrastrutture e la città stessa. Progettare un servizio significa quindi abbracciare un processo vasto che necessita di un metodo preciso e chiaro per arrivare tutti, tra piccoli e grandi litigi e poche ore di sonno, al prototipo da presentare nella giornata conclusiva; un *elevator pitch* per chiarire prima di tutto per chi e per che cosa si sviluppa il servizio, un *customer journey* per indicare tutti gli *step* che interessano il

processo e le *personas* – come un personaggio di un romanzo verso il quale il primo dovere è “affezionarsi” – fotografia di un ipotetico cliente del servizio. Strumenti che con professionalità e allegria vengono presentati dai mentor che, nei loro diversi ambiti di lavoro, accompagnano i progettisti in questa avventura svolgendo un cruciale ruolo di guida quanto di facilitatori di relazioni tra i numerosi e spesso sconosciuti membri delle squadre.

Quello che più colpisce soprattutto chi, cresciuto in una facoltà di architettura quindi già abbondantemente forgiato dalla difficile pratica del lavoro comune, è infatti prima di tutto l’atmosfera che accompagna l’intero evento. Ogni fase inizia con una sorta di “rito magico” per rompere la tensione che sempre cresce con il processo creativo; sbloccare i momenti di stasi estraendo a caso una *nudge cards*, seguirne le indicazioni, sbagliare, prendersi poco sul serio e ricominciare, uscire dal laboratorio, parlare in strada con le persone del proprio progetto, improvvisare una sorta di danza tribale per dare inizio al lavoro, sono solo alcuni degli espedienti a cavallo tra il gioco e l’improvvisazione teatrale, capaci di realizzare un’atmosfera dinamica e divertente nonostante il ritmo serrato necessariamente imposto dal breve tempo a disposizione. Al di là dei risultati finali, che non sempre propongono soluzioni interessanti, usciti dalle Officine Libetta dopo l’ultimo *buffet* rimane prima di tutto viva l’esperienza del *Co-Design* che, allungando un po’ gli orari e provocando anche i più timidi, si presenta come un modo alternativo quanto civile del fare ma anche dell’imparare insieme. Viene allora spontaneo domandarsi come sarebbe l’università se solo poche ore di questa pratica fossero inserite come dei virus nei suoi spazi perché forse, proprio aprendosi a nuove pratiche di collaborazione sarebbe più facile scoprire quelli che sono i tesori nascosti più preziosi, su cui tutti nella *Jam* questa volta concordano, cioè quelli umani.

Autore	Data pubblicazione	Volume pubblicazione
FAVA Federica	20112-0 4-26	n. 55 Aprile 2012