

# UNA PANORAMICA INTERNAZIONALE

AN INTERNATIONAL OVERVIEW



*Ricerca e metodo: come i più importanti studi internazionali di design sviluppano strumenti interattivi per progettare l'intangibile*  
*Research and method: how the most prominent international design studios develop interactive tools for designing the intangible*

Al fine di sostenere il Laboratorio di Innovazione Sociale del Kent County Council, Engine ha sviluppato e testato un set di tecniche creative che sottolineano l'importanza di partire dai bisogni delle persone per innovare e dimostrano il valore di coinvolgere i cittadini a tutti gli stadi del progetto di lavoro. In providing support to Kent County Council's Social Innovation Lab, Engine developed and tested a set of creative techniques to underline the importance of starting out from people's needs when innovating. These illustrate the value of involving residents at all stages of the project. [www.enginegroup.co.uk](http://www.enginegroup.co.uk)

Dal punto di vista professionale, il design dei servizi si muove su diversi fronti che riguardano la progettazione di strumenti utili a supportare il processo creativo e la definizione di nuove idee di servizio, la progettazione di nuovi modelli di business e sistemi di offerta per aziende che operano in settori differenti come ad esempio quello tecnologico, del turismo, della salute, bancario, della mobilità e servizi pubblici. I service designer più noti sono quelli di Engine e LiveWork. La prima è un'agenzia di service design con base a Londra che basa la propria offerta su modelli di *service innovation* e di *customer experience* proponendo soluzioni di servizi che rafforzano l'offerta aziendale o ridefiniscono nuove caratteristiche

d'utilizzo di un determinato servizio. La seconda basa la propria offerta sul contatto tra service design e business strategy basando i propri uffici oltre che nella City, a Oslo e San Paolo. Tra Londra e Amsterdam si dividono gli staff di STBY che uniscono gli approcci del servizio con quelli della ricerca in design. Dal 2003 l'agenzia si divide tra consulenza e formazione in ambiti e scale differenti, dalle grandi aziende fino alle piccole comunità locali. Interessante è anche Fjord, un network di 9 agenzie internazionali che dal 2001 applica gli approcci *human-centred* al mondo dell'impresa in tutte le sue sfumature: esperienze, organizzazione, brand, utilizzo delle nuove tecnologie. A spostarsi in oriente, dopo l'America e l'Italia è la nota

agenzia *Continuum* che del service design fa uno dei suoi punti di forza promuovendo innovazione nei campi della ristorazione, sanità, ospitalità, retail e nei servizi bancari. Sempre in ambito londinese, ricordiamo *Thinkpublic* dedicata maggiormente ai temi sociali e collettivi. La connessione con la dimensione strategica e la progettazione sistemica sono uno dei punti chiave per il service design che opera su scala globale. Lo sanno bene le grandi agenzie come *Designit*, e la celebre *Ideo* e *Frog* che integrano nella propria offerta il service design come ambito d'innovazione centrata sull'utente. Accanto alle grandi agenzie, ce ne sono alcune più piccole ma estremamente dinamiche che hanno fatto del service design la propria leva di differenziazione. Una di queste è la giovane spagnola *Funky Project* il cui perimetro d'azione comprende differenti ambiti tra i quali telecomunicazioni, ristorazione, turismo, partecipazione sociale.

From a professional standpoint, service design moves on various fronts involving the design of tools useful to aiding the creative process and to shaping new service ideas, the design of new business models and product systems for companies operating in different sectors (for instance technology, tourism, health, banking or transport) and public services. The best-known service designers are active at *Engine* and *LiveWork*. The former is a London-based service design agency that structures its portfolio on *service innovation* and *customer experience* models, providing service solutions that strengthen company product range or that set out new usage features for a specific service. The latter bases its operations on contact between service design and business strategy, with offices not only in the City but also Oslo and São Paulo. Instead *STBY*, with staff in London and Amsterdam, combines service approaches with design research. The agency has been providing consultancy and training in different contexts and on

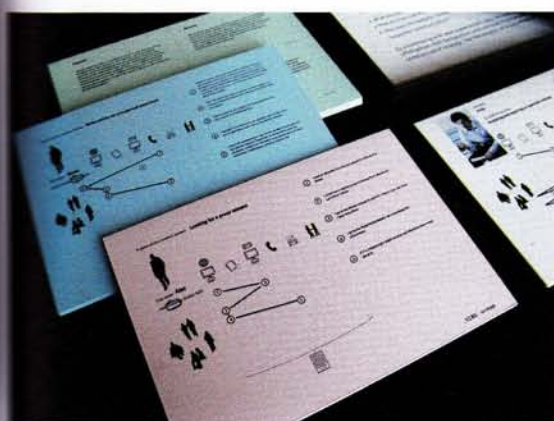


different scales since 2003, assisting large corporations as well as small local communities. Also of interest is *Fjord*, a network of nine international agencies, which has been applying *human-centred* approaches to the business world and all its nuances since 2001: experience, organisation, brands and the use of new technology. Moving east after establishing offices in America and Italy is the well-known *Continuum* agency, which makes service design its forte while encouraging innovation in the fields of catering, health, hospitality, retail and banking. Returning to London, we find *Thinkpublic* – an agency focusing primarily on the social and collective context. Connectivity with strategy and systemic design are two facets of a pivot point in service design operating on a global scale. Large agencies, such as *Designit* and the renowned *Ideo* and *Frog*, are well aware of this: they integrate service design with their products, introducing it as a context for user-centric innovation. These larger entities are found alongside smaller but extremely dynamic ones that have made service design a tool for standing out. One of these is the young Spanish *Funky Project*, whose field of action encompasses different sectors, such as telecommunications, catering, tourism and social involvement. ©IPRODUZIONE RISERVATA



I servizi human-centred offerti da *Fjord* mirano a creare una nuova tipologia comportamentale volta a ridefinire il modo in cui le persone sperimentano il digitale.

The human-centred services offered by *Fjord* aspire to create a new behaviour type that redefines the way people experience the digital. [www.fjordnet.com](http://www.fjordnet.com)



Alcuni dei materiali prodotti dalla ricerca di *STBY* per condurre le persone reali al centro dei processi di progettazione e innovazione. Some of the material emerging from the research by *STBY* to place real people at the heart of design and innovation processes. [www.stby.eu](http://www.stby.eu)

