

RETHINK! Service Design Stories DIGITAL EDITION

PROGRAMMA 16-20 Giugno 2020

In onda su Fuorisalone.tv

www.fuorisalone.tv

Evento digitale gratuito articolato in Live Streams – interventi in diretta – e Stories on Demand - interviste brevi accessibili per la durata del festival e oltre.

LIVE STREAMS

17 Giugno 2020

h 18.30 – 19.15 CEST

Interviene Thomas Prehn, Strategist and Organizational Transformer. Board Member at ONE/THIRD

Come Direttore di MindLab, ex-laboratorio nel settore pubblico, e come Direttore Esecutivo della Danish Red Cross Youth, Thomas è stato pioniere della trasformazione organizzativa, comportamentale e di leadership nel settore pubblico danese e in quello umanitario. Ha diffuso e condiviso la propria conoscenza ed esperienza a livello internazionale attraverso corsi di formazione e consulenza esecutiva per governi e organizzazioni. Come pensatore leader nel campo della cultura e leadership trasformativa, Thomas ha accompagnato governi in Europa, Asia, Stati Uniti e America Latina, nell'innovazione pubblica e nella trasformazione organizzativa.

Building a Culture of Innovation

La "natura del cambiamento" si sta trasformando, ciò è dovuto ad un ritmo di crescita esponenziale e alla nascita di sistemi sempre più complessi che non lasciano modo di agire in modo strategico.

L'innovazione, quindi, deve entrare a far parte del DNA di enti e organizzazioni non come metodi, processi o spazi fisici, ma come cultura, alimentata da una mentalità sperimentale e dalla dedizione all'apprendimento. Ma che aspetto ha la cultura dell'innovazione e come si può riconoscere e cambiare la cultura? Discuteremo di innovazione e cultura rispetto a tutte le *buzzword*, e condivideremo esempi concreti di come lavorare con la trasformazione culturale.

Intervento in lingua inglese

In conversazione con

Guido Romeo

Business and innovation journalist

18 Giugno 2020

h 18.30 – 19.15 CEST

Interviene Juha Leppänen, Chief Executive at Demos Helsinki

Juha Leppänen è un sociologo, attualmente ricopre il ruolo di Chief Executive presso Demos Helsinki, il più importante *think tank* nordico indipendente. Demos Helsinki si impegna a garantire una trasformazione sociale che sia equa e sostenibile attraverso la realizzazione di numerosi progetti localizzati in tutto il mondo. Juha ha lavorato come consulente per diverse iniziative innovative, strategiche e politiche per organizzazioni pubbliche e private. Ha partecipato come speaker in eventi come Slush, Innovation Week e Smart Cities NYC. Prima di iniziare il suo percorso a Demos Helsinki, Juha ha lavorato nel campo delle innovazioni nei media, concentrandosi in particolare sul contenimento dei rischi nei modelli di business che utilizzano la *filter bubble*.

Transformation through Experimentation

Il mondo avrà un aspetto diverso tra 15 anni. Una volta superata la crisi attuale, la crisi climatica continuerà ad esistere. Abbiamo molte conoscenze su come affrontare il cambiamento climatico, ma ci manca un modello di riferimento su come le società dovrebbero comportarsi in futuro. **Per poter agire in modo significativo, dobbiamo ripensare come funziona la nostra società: come viviamo, come ci muoviamo, come interagiamo?** Quando immaginiamo un futuro migliore, ci accorgiamo che le nostre istituzioni non sono in grado di trasformarsi. Prendiamo l'esempio dei governi, uno degli obiettivi principali è quello di mantenere la stabilità. Abbiamo bisogno di sviluppare nuove capacità affinché i governi possano promuovere programmi di trasformazione come la neutralità del carbonio. Un esempio può essere la sperimentazione politica, consentire ai governi di imparare dai loro errori quando si tratta di portare avanti grandi riforme e allo stesso tempo consentire ai politici di esplorare anche proposte radicali che sono necessarie per le società del futuro.

Intervento in lingua inglese

In conversazione con

Guido Romeo

Business and innovation journalist

19 Giugno 2020

h 18.30 – 19.15 CEST

Interviene Kasey Klimes, Design Researcher

Kasey Klimes è un progettista che si occupa di studiare i processi di intersezione tra psicologia evolutiva, spazio urbano e sistemi complessi. Attualmente lavora a progetti AR su scala mondiale in Google Maps. In precedenza, Kasey ha collaborato per riprogettare gli spazi pubblici, le infrastrutture e l'assetto delle città di New York, San Francisco, Washington DC, Vancouver, Oslo, Mosca e Sydney. Il suo lavoro è stato presentato su The Atlantic, Next City, e nella Harvard Kennedy School's Government Innovators Network. Kasey crede nel potere del design per facilitare i rapporti sociali e sostenere lo sviluppo umano collettivo. Ha una laurea in Scienze Politiche, un Master in Pianificazione Urbanistica alla UC Berkeley; attualmente risiede a Brooklyn, New York.

Designing for Complexity

Il design è una risposta alle esigenze di una società in continua evoluzione, ma disponiamo degli strumenti necessari per comprendere questi cambiamenti? **Dall'economia, alle città, fino agli ecosistemi naturali, viviamo in un mondo di sistemi estremamente complessi e profondamente interconnessi.** Una nuova modalità di indagine scientifica si dimostra molto efficace per spiegare il modo in cui i designer affrontano alcuni dei problemi più urgenti e che coinvolgono tutta l'umanità. **In questo dibattito individueremo le debolezze e le carenze del riduzionismo applicato alla design research, si introdurrà la teoria della complessità e si esplorerà il systems thinking in iterative design.** Tratteremo e approfondiremo i concetti di *leverage point*, *loop of feedback*, *mental models* e altro ancora.

Intervento in lingua inglese

In conversazione con

Guido Romeo

Business and innovation journalist

20 Giugno 2020

h 18.30 – 19.15 CEST

Intervengono

Andrew McWilliams, ThoughtWorks Arts Program Director

Nouf Aljowaysir, Creative Technologist at Hava

Andrew McWilliams è un artista ed esperto di tecnologia con base a New York, ha fondato e dirige tuttora ThoughtWorks Arts ed è membro fondatore di ClimateAction.tech. Nei suoi più recenti

progetti artistici esplora il legame tra cambiamento climatico, percezione e società; il suo approccio si basa sul supporto e l'incubazione di progetti per l'ambiente nel settore tecnologico. Andrew ha esposto le sue opere all'Armory Week di New York, al HarvestWorks Digital Art Center di New York, al Currents New Media Festival nel New Mexico e all'AlphaVille Festival of Post-Digital Culture di Londra. Le sue opere sono state premiate durante la sua residenza artistica presso il Jaaga Residency Program a Bangalore, e il I-Park Foundation in Connecticut. Inoltre, è stato nominato per il premio Creative Climate Award dalla Human Impacts Institute in New York.

Nouf Aljowaysir è un artista e creative coder di Brooklyn -recentemente premiata con il Simulacra & Similitude: Synthetic Media residency presso la ThoughtWorks Arts. Come Creative Technologist at Havas New York, è a capo della ricerca e dello sviluppo di prototipi di strumenti AI per il design. I suoi progetti artistici si concentrano sul ruolo della tecnologia per creare nuove forme narrative. Con un leggero senso dell'umorismo e dell'ironia, i suoi progetti criticano come questo progresso tecnologico abbia creato strumenti di dominio, controllo e sfruttamento. Le sue opere sono state esposte in gallerie e festival negli Stati Uniti e in Europa, tra cui l'International Documentary Festival Amsterdam (IDFA), SXSW 2019, Sundance Story Lab e Tribeca Film Festival 2020.

Confronting the Unknown — Art as Technology Research

Il mondo sta cambiando velocemente. Il futuro di oggi è il presente di domani. L'epidemia di COVID-19 ci sta insegnando una dura lezione, stabilendo al contempo una nuova e pervasiva esposizione di tutti agli strumenti e ai canali digitali anche nelle attività quotidiane e più tradizionali. **Tutte le interazioni digitali/virtuali/asincrone non sono più vissute come l'alternativa "poor and geek" alle esperienze reali, ma come mezzi efficaci per stabilire delle connessioni tra gli individui e arricchire la nostra vita.** In ThoughtWorks, per comprendere meglio il futuro che ci attende, vengono coinvolti gli artisti per studiare l'impatto delle tecnologie emergenti sull'industria, la cultura e la società. L'arte come mezzo per immaginare l'inimmaginabile e l'incredibile. **Discuteremo come gli artisti immaginano il futuro, come possiamo imparare da loro ad utilizzare le tecnologie emergenti e come questo *mindset* può aiutarci nei processi di innovazione.**

Intervento in lingua inglese

In conversazione con

Guido Romeo

Business and innovation journalist

Alessandro Confetti

Tech Principal at ThoughtWorks

STORIES ON DEMAND

16 Giugno 2020

h 18.00 - 18.15 CEST

Intervengono

Tommaso Nervegna, Service & Experience design Lead at PwC Italy

Laura Trivilino Service design Manager at PwC Italy

Disorientati dal contesto, e maldestri nell'utilizzo degli strumenti che abitualmente e per anni abbiamo posto al servizio della trasformazione, noi progettisti dobbiamo necessariamente rivolgerci ad approcci finora considerati radicali. Questo è tanto più vero per loro che operano come service designer all'interno di PwC: essendo una delle Big 4, PwC si trova oggi sul limite dell'orizzonte degli eventi, con una vista sicuramente privilegiata sulle possibili trasformazioni sociali ed economiche che ci attendono, ma investita anche della enorme responsabilità di guidare i nostri clienti lungo una strada sconosciuta, nebbiosa. Cosa vuol dire da oggi in poi *employee experience*? Chi sono i nuovi *employee*, chi sono i nuovi utenti? **Occorre una riscrittura globale del nostro vocabolario. Hanno ancora senso i grandi progetti di trasformazione?** O in un contesto così incerto bisogna orientarsi su approcci incrementali, ridotti, storicamente poco amati dalla grande consulenza per i loro minori volumi di profitto? Come si possono proporre strategie di trasformazione profonde a clienti che pur cercando il cambiamento hanno estremo bisogno di controllare i propri budget e giustificare ogni investimento? **Questo per i service designer è il vero orizzonte radicale: l'esplorazione del sottile equilibrio tra trasformazione sociale radicale ed il concetto di sostenibilità nel suo senso più ampio, soprattutto economico.**

In conversazione con

Francesco Cancellato

Deputy editor in chief at Fanpage

17 Giugno 2020

h 12.30 - 13.00 CEST

Interviene Luca Sacchi, Mobility Expert

È qualcosa che abbiamo fatto dalle origini dell'umanità, tanto meno sembra che la necessità di muoversi sia più che mai un elemento chiave nella nostra vita, delle nostre città e per l'economia nel suo complesso. **Le start-up dirompenti sono riuscite a raccogliere milioni di fondi, tecnologie vecchie e semplici come la bicicletta sono il simbolo della mobilità del futuro —**

e questo per rendere le nostre città più sostenibili. Nessuno può negare l'importanza di questo obiettivo, ma possiamo e dobbiamo discutere come stiamo applicando i principi di design, sociali e commerciali per raggiungerlo. Tra gli argomenti che saranno trattati, si discuterà dei fattori abilitanti e di cambiamento nella mobilità contemporanea, dei lati positivi e negativi degli stessi e quanto la disinformazione e le scorciatoie politiche influenzino questa trasformazione.

In conversazione con

Francesco Cancellato

Deputy editor in chief at Fanpage

h 18.00 - 18.15 CEST

Interviene Rita Casalini, Open Innovation Manager at Ferrovie dello Stato Italiane

Con l'avvento del COVID, ci siamo trovati a dover gestire un nuovo cambiamento, una “transizione nella transizione”. Il processo di cambiamento che stavamo costruendo, oggi, non è più una scelta ma è diventato un obbligo. **Lo stravolgimento di tutto il contesto di riferimento ci ha posto di fronte alla necessità di dover ripensare alle cose che ci circondano, ci ha costretto a guardare le cose in un modo diverso, ci ha messo di fronte alla necessità di affrontare il rischio e ci ha fatto mettere in discussione cose che prima davamo per scontate.** In questa cornice di riferimento, l'impegno di Ferrovie dello Stato Italiane agisce in parallelo su due fronti. Da una parte l'individuazione di soluzioni di immediata applicazione, soluzioni più o meno innovative che consentano di far fronte alle esigenze contingenti. Dall'altra, traguardare obiettivi di lungo periodo, tema più importante e più sfidante, per individuare progetti strategici che ci consentano di costruire un nuovo futuro, con visioni strategiche diverse da quelle immaginate in precedenza. Oggi più che mai, l'innovazione è determinante.

In conversazione con

Francesco Cancellato

Deputy editor in chief at Fanpage

18 Giugno 2020

h 12.30 - 13.00 CEST

Interviene Andrea Ruckstuhl, Head of Continental Europe at Lendlease

Quanto stiamo vivendo ci porta a fare una riflessione su quello che sarà il futuro della città e il ruolo del developer nel design e nella costruzione della stessa. Come potremo rispondere alle

nuove esigenze delle comunità nelle quali si opera? Come possiamo creare dei luoghi che siano sicuri per le persone e che siano resilienti? Molti di questi temi erano già sul tavolo dei tecnici e di tutti gli operatori che stavano ragionando su modelli e formule per portarle avanti. **Oggi stiamo vivendo un'accelerazione del processo che stimola un cambiamento che era necessario in un settore da troppo tempo fermo e fanalino di coda nell'innovazione e nei processi industriali.** La potenzialità di integrare soluzioni *deep tech*, che tipicamente richiede il settore privato e un approccio di *open innovation* tutelato e federato (la cosiddetta *federated innovation*) insieme all'approccio di *cross sector pollination* e a una strategia digitale nell'intero settore del design, sono i temi su cui concentrarsi.

In conversazione con

Francesca Gambarini

Journalist at Corriere della Sera

h 18.00 - 18.15 CEST

Interviene Cristina Pozzi, Ceo e Co-Founder of Impactscool

Studiare il futuro a scuola significa imparare come scovare nel presente le tracce di possibili scenari futuri, a raccogliere informazioni e dati. **Le metodologie che abbiamo a disposizione sono interdisciplinari e permettono di lavorare nell'ottica del *challenge-based learning*, portando a scuola il *design thinking*, i giochi di ruolo e il dibattito come strumenti principali per affrontare, analizzare e risolvere problemi complessi.** È possibile iniziare proprio da qui una rivoluzione del nostro sistema educativo che vada nella direzione dell'adozione di metodi più innovativi per l'educazione, in grado di ripartire dalla persona e dai suoi bisogni. Questo l'approccio di Impactscool, ed è essenziale per cambiare davvero il paradigma e mettere al centro degli obiettivi educativi le giuste competenze e attitudini per affrontare un mondo complesso, interconnesso e in continuo cambiamento.

In conversazione con

Francesca Gambarini

Journalist at Corriere della Sera

19 Giugno 2020

h 12.30 - 13.00 CEST

Interviene Elena Lavezzi, Head of Southern Europe at Revolut

Revolut è tra le principali aziende fintech al mondo, un'industria nata dalla crisi economica del 2008, dopo la quale i consumatori hanno iniziato ad aver bisogno di servizi finanziari nuovi, di cui

potersi fidare. È proprio l'ascolto dei bisogni delle persone che ha contribuito al successo di tali soluzioni e di un'azienda come Revolut che ha saputo, in meno di cinque anni, creare un prodotto capace di rispondere alla domanda del cliente e che continua a crescere in base alle sue necessità, adattandosi ai rapidi cambiamenti della società.

In conversazione con

Francesca Gambarini

Journalist at Corriere della Sera

h 18.00 - 18.15 CEST

Interviene Luca Morena, Co-Founder and CEO of Nextatlas

Il cosiddetto *trend forecasting* si è sempre basato sull'intuizione — talvolta fondata, ma più spesso senza evidenze a supporto — di “esperti” o di metodi intrinsecamente limitati e approssimativi. **L'avvento di tecnologie Big Data — e tutto il corollario di sviluppi in aree quali l'intelligenza artificiale e il machine learning — ha reso possibile l'innovazione di processi in molti ambiti in cui l'analisi dei trend scontava tradizionalmente dei limiti**, ad esempio nella raccolta dei dati, nella loro analisi massiva e nella identificazione di macro-pattern invisibili all'occhio umano, per citarne giusto alcuni. Il guadagno in potere predittivo, efficienza e scala per il designer o lo strategist grazie a queste tecnologie è innegabile. Fino a poco tempo fa, per intenderci, farsi un'idea veramente precisa di quali fossero i colori o i cibi più di tendenza era pressoché impossibile. Ora si tratta di insight più o meno facilmente ottenibili, avendo a disposizione dati e tecnologie appropriate allo scopo. Ma emergono anche nuove sfide concettuali con cui confrontarsi, dall'affidabilità delle previsioni algoritmiche, ai *bias* dei dataset utilizzati, fino al ruolo del progettista quando queste IA evolvono dall'essere non soltanto predittive ma anche generative, ossia capaci di produrre contenuti originali, imponendo così di ripensare la natura stessa del processo creativo, dell'ispirazione e dell'autorialità.

In conversazione con

Francesca Gambarini

Journalist at Corriere della Sera

20 Giugno 2020

h 12.30 - 13.00 CEST

Interviene Federica Alberti, Head of Corporate Affairs at Zambon

La grande sfida di Zambon, impresa chimico-farmaceutica, è quella di affrontare quotidianamente il cambiamento per interpretare al meglio le esigenze sanitarie, rinnovando continuamente l'azienda, nel rispetto della sua identità. **Raccogliere le sfide del progresso scientifico, tecnologico e digitale significa oggi non limitarsi ai filoni tradizionali di ricerca di molecole, ma aprirsi a 360°. Cambiare paradigma.** Per Zambon questo cambiamento si è tradotto in una nuova Vision: *"Innovating Cure and Care to make patients' lives better"*, questo significa andare *"beyond the pill"*, identificare e offrire soluzioni moderne che rendano migliore la vita dei pazienti, affiancando alle terapie tradizionali nuovi strumenti basati sull'utilizzo di tecnologie digitali. L'impegno ad innovare non riguarda solo la ricerca e la tecnologia ma si manifesta su più fronti, avvicinando ad esempio mondi e linguaggi lontani: la Digital School, nuovi spazi di lavoro all'insegna della collaborazione e della condivisione senza barriere, gli OpenZone Talk, incontri con i protagonisti dell'innovazione per creare le condizioni per il nostro domani, per stare al passo con i tempi e per mantenere vivo quel "soffio ispiratore".

In conversazione con

Francesco Cancellato

Deputy editor in chief at Fanpage

h 18.00 - 18.15 CEST

Interviene Lorenzo Ferrario, Chief Technical Officer at D-Orbit

L'industria spaziale è quasi sempre stata caratterizzata da grandi commesse di sviluppo, molto spesso "one-off", mirate all'esecuzione di missioni spaziali per conto di grandi istituzioni, quali le agenzie spaziali ed i governi. Questo modus operandi, nel quale il cliente effettivamente acquista un satellite per sé, fa sì che il produttore non possa esercitare tutta la libertà ingegneristica necessaria per creare il sistema più innovativo ed efficiente: **il design dei satelliti così progettati non segue la ricerca dell'innovazione, quanto il soddisfacimento dei requisiti specifici di questo o quell'altro cliente.** È quindi nato un trend negli ultimi 5-10 anni (parte del più complesso e variegato movimento *"new space"*) che segue invece una fusione tra produttore e service provider, con la nascita del concetto di *"satellite as a service"*, e similari. D-Orbit, con il programma ION, abbraccia pienamente questa filosofia, ponendosi come fornitore di servizi variegati (*space transportation, payload hosting, Earth observation*), erogati tutti con la medesima classe di piattaforme satellitari di cui D-Orbit è produttore e operatore insieme. Di conseguenza, una transizione di paradigma si è resa necessaria, e nell'organizzazione aziendale di D-Orbit trova compimento, con un'area sales quasi totalmente devoluta alla vendita di servizi, ed un'area tecnica dedicata allo sviluppo e produzione degli *spacecraft* che erogano quei servizi.

In conversazione con

Francesca Gambarini
Journalist at Corriere della Sera

WORKSHOP

19 Giugno 2020

h 15.30 - 17.30 CEST

Diversità in smart working, curated by INDI

In questi mesi si è aperto a noi un mondo nuovo, quello del lavoro da casa 24/7: una novità per tutti, anche per chi era già abituato a gestire le proprie attività in digitale da remoto. L'esperienza dello smart working non è però uguale per tutti. È una possibilità a cui hanno avuto accesso solamente un numero ridotto di lavoratori in Italia, che hanno avuto il privilegio di non doversi esporre a pericoli esterni durante il lockdown, avendo a disposizione spazi, strumenti e connettività necessaria. Al contempo, è una modalità lavorativa che ha comportato un aumento delle disuguaglianze di genere, penalizzando specialmente le donne. Queste hanno infatti visto caricarsi lo spazio domestico non solo del lavoro di cura ma anche di quello professionale, con un allungamento delle giornate lavorative e confini sempre più sfocati tra vita professionale e privata. L'iper-produttività ed iper-reperibilità da lavoro in remoto, aggravati dal crescente timore per l'instabilità economica a cui andiamo incontro, stanno producendo un generale incremento di stress e burn-out, soprattutto per quelle persone che già si trovavano in difficoltà.

Lo smart working, però, è anche sinonimo di flessibilità e decentralizzazione, rappresentando un potenziale per il futuro professionale di categorie sociali svantaggiate, attraverso la normalizzazione dell'accesso al lavoro di persone con disabilità, quindi abbattendo, più di ogni altra norma, ogni barriera architettonica. In un mondo dell'innovazione che ancora oggi manca di un approccio rispettoso ed inclusivo della diversità, una evoluzione verso la normalizzazione dello smart working porta ad interrogarci su cosa possa significare un futuro fatto di lavoro digitale e flessibile: quali cambiamenti porterà nella nostra vita? quali nuove possibilità e sfide? quali pratiche inclusive dovremo adottare o difendere per far sì che diverse voci siano rappresentate e tutelate?

Evento su invito

Iniziativa a cura di

Agata Brilli, Alice Casiraghi, Chiara Francesca Albanesi, Claudia Minchilli, Claudia Pollina, Genni Piccirilli, Imke Bähr, Laura Toffetti, Roberta Tassi e Yulya Besplemennova