

15 ANNI DI CSR: QUANTO VALE LA COLLABORAZIONE?

Riflessioni, esperienze, incontri da
"Il Salone della CSR e dell'innovazione sociale"

Ottobre 2014

15 ANNI DI CSR: QUANTO VALE LA COLLABORAZIONE?

Riflessioni, esperienze, incontri da
"Il Salone della CSR e dell'innovazione sociale"

Ottobre 2014

Codice ISBN 978-88-909186-3-6

Il volume è stato stampato nell'ottobre 2014 su carta riciclata certificata Ecolabel e con inchiostri a basso impatto ambientale.

Si ringrazia StampatrE per la collaborazione tecnica alla realizzazione dei volumi.

Fare CSR progettando servizi collaborativi: l'esperienza di Cittadini Creativi

Daniela Selloni, *Politecnico di Milano*

Cittadini Creativi (www.cittadinicreativi.it) è un progetto nato all'interno del Dottorato di Ricerca di Daniela Selloni al Politecnico di Milano, nell'ambito del design dei servizi e dell'innovazione sociale. Si tratta di uno spazio di incontro tra cittadini, designer, istituzioni e attori locali, un contenitore collaborativo per co-progettare e co-produrre servizi per la vita quotidiana nel quartiere. Il progetto è ospitato da Cascina Cuccagna e ha una specifica applicazione territoriale nella Zona 4 di Milano. *Cittadini Creativi* ha sviluppato un format di intervento e collaborazione nella città, un struttura a supporto dell'attività di progettazione, che può essere a tutti gli effetti definita come un "fab-lab di servizi". In questo luogo, i cittadini, veri e propri "service-makers", autoproducono i servizi di cui hanno bisogno, operando in una zona ibrida a metà tra pubblico e privato, mercato e società, amatoriale e professionale, profit e non profit.

Il progetto consiste in un programma di appuntamenti settimanali per raccogliere idee e sperimentarle in ambiti differenti: il cibo, gli oggetti che usiamo ogni giorno, le competenze per risolvere problemi burocratici, le mansioni domestiche da svolgere e altre attività che si possono trasformare in servizi efficienti e collaborativi. Ogni sessione è caratterizzata da un allestimento temporaneo per simulare situazioni di servizio da testare, migliorare o cambiare usando metodi e tecniche del design dei servizi. Si tratta di un percorso di partecipazione leggera e creativa, proprio perché tutti possono diventare "designer della propria quotidiana", almeno per qualche mese, divertendosi. Gli appuntamenti settimanali sono avvenuti da febbraio a giugno 2013, ogni giovedì, per due ore. Un programma intenso di sessioni di co-design, che sono state in fondo un processo di creazione di leadership, perché hanno abilitato i cittadini a percepirsi come un attore collettivo in grado di entrare in contatto con le istituzioni e le parti interessate, al fine di proporre e sviluppare un progetto che sta loro a cuore.

Da questo processo sono nati sei servizi: la Biblioteca degli Oggetti, la Banca del Tempo Potenziata, lo Sportello del Cittadino, la Rete di Distribuzione Locale, Facecook, i Ciceroni di Zona 4 - guide di turismo di prossimità. Tali servizi si trovano ora in differenti stati di evoluzione: alcuni stanno per inaugurare un'inedita collaborazione con il settore pubblico, altri si stanno trasformando in nuove start-up di servizio, gestite dai cittadini stessi, che diventano così imprenditori sociali.

Caratteristica comune a tutti i servizi è l'utilizzo di metodi di progettazione partecipata e l'approccio "community centred design", con l'obiettivo

di innescare processi di innovazione sociale nel quartiere e nella città, che possano essere poi scalabili e replicabili. Non è un caso che aziende e fondazioni abbiano visto in *Cittadini Creativi* un possibile programma di CSR, un'attività da modulare e replicare in altri contesti.

Cittadini Creativi costituisce quindi una sorta di "modello" di ufficio di servizi collaborativi per la città, uno spazio fisico/virtuale che rappresenta un punto di riferimento, un agente sul territorio che supporta i cittadini nelle loro "iniziative" di servizio. Un collettore, che fa sinergia fra le attività esistenti, ma che è anche un laboratorio, un incubatore dal basso fatto dai cittadini e a disposizione dei cittadini, dove il designer fa da ponte e interprete di una visione comune.

The Power of Collaboration, Through Design Thinking

Yara Al Adib, *Faculty of Design, Politecnico di Milano*

As part of a Master Thesis, students have the freedom of conducting their thesis on their own, or by collaborating with external stakeholders who share similar ideas and visions. Each direction has its pros and cons, at the end it depends on the choice the student makes and the topic at hand. Logically speaking, big topics – rich in data and research – seek for external expertise or partnerships. However, partnership or collaboration – logically a smart choice – must be handled with care, giving each party involved their desired outcome.

My thesis topic was one that tickles the minds of many, a recent issue discussed today by scholars and institutes world-wide: design thinking. A Western methodology known to be first adopted by IDEO – a pioneer company today within the service design sector – that is a mixture between logical and intuitive thinking. Achieving the right balance of both, will allow people to reason problems and look at them as opportunities. Its most important traits are: ambiguous, collaborative, constructive, surprising, empathic, holistic, iterative, and non-judgmental. Within today's market design thinking has been used as a problem solving approach both in social and business challenges. This is where my thesis topic comes in place: Introducing Design Thinking for Social Change in the MENA Region (Middle East and North Africa).

In order to bring this thesis topic to life, I collaborated with a Dutch Welfare Association who was interested to expand in the MENA Region with the mission to share their practical expertise of using creative approaches from design thinking, to tackle social challenges. Our collaboration carried mutual interests and benefits, for that, it fit perfectly. I gathered all the knowledge I previously gained from my Bachelors degree from Lebanon,