

**Intervista. Simona Maschi (cofondatrice dell'Institute of Interaction Design)****L'italiana che ripensa prodotti e servizi a Copenaghen**

**A** Copenaghen c'è una scuola che aiuta le aziende a ripensare prodotti e servizi. Ed è in partnership con le Nazioni Unite, tra i venti istituti di design migliori al mondo. Si chiama Copenaghen Institute of Interaction Design e a fondarlo e dirigerlo c'è Simona Maschi. «Lavoriamo sui 17 goal per la sostenibilità dell'Onu e facciamo co-creazione. L'innovazione è un processo che non può essere chiuso nelle stanze segrete o gestito da pochi che orchestrano», precisa Maschi. Col suo gruppo ha ripensato l'esperienza dei pazienti nell'ospedale di Rotterdam partendo dal soffitto, cioè da quello spazio che le persone ricoverate vedono per tutto il giorno. Ma l'istituto lavora con Toyota, Volvo, Lego, Mozilla.

**Maschi, cosa significa fare open innovation?**

La creatività passa attraverso un processo che abbraccia clienti, venditori e persino competitor che possono creare insieme nuovi prodotti.

**Da che cosa partite per ripensare un prodotto?**

Da come le persone vivono nella quotidianità. Oggi grazie alle tecnologie digitali si può invitare il cliente e tutta la filiera a partecipare a questo processo.

**Cosa fate nei workshop?**

Prototipiamo, testiamo, sperimentiamo. Con la co-creazione si sblocca la creatività che c'è in ciascuno di noi. Non serve essere designer per sviluppare nuove idee e renderle realtà. Tutti possono contribuire. Noi lo facciamo non con focus group, ma andando negli aeroporti, nelle fabbriche, negli ospedali. Ci mettiamo nei panni dei clienti. Solo così si riduce il rischio di fallire alla prova dei mercati.

**Su cosa devono puntare i brand?**

Bisogna che si mettano in ascolto dei bisogni delle persone, si sentano parte della loro storia. Devono diventare sarti, studiando soluzioni su misura. I valori e l'etica delle persone nell'associarsi a brand sta cambiando rapidamente, con la co-creazione ci si prepara per i consumatori del futuro.

**L'open innovation è legata alle tecnologie o all'ingegno umano?**

Si parla tanto di intelligenza artificiale e del rischio di come possa sostituire l'uomo. Io ho una visione molto ottimista: la tecnologia, ben usata, ci rende ancora più umani.

**SIMONA MASCHI**

Cofondatrice e direttrice dell'Institute of Interaction Design di Copenaghen

© RIPRODUZIONE RISERVATA

