

REPORT AL RIENTRO DELL'ESPERIENZA DI SCAMBIO -
A.A. 2015/2016

_Cognome	Carbonara
_Nome	Francesca
_Matricola	814660
_Anno di corso	2.LM
_Corsi di studi	PRODUCT SERVICE SYSTEM DESIGN
_Sezione	I1
_e-mail	fra.carbonara@yahoo.it
_Sede di scambio	UFPR
_Stato	Brasile
_ID ERASMUS (per sedi in EU)	
_Semestre svolto all'estero	2°

Testo

Ho sostenuto la mia esperienza di scambio a Curitiba, Brasile, svolgendo un tirocinio presso il Nucleo di Design e Sustentabilidade all'interno dell'università UFPR. Ho scelto di sostenere questa esperienza perchè sono sempre stata fortemente interessata alla sostenibilità, e ho intenzione in futuro di lavorare in questo ambito del Design.

Il Nucleo di Design e Sustentabilidade, seguito dal professor Aguinaldo, è un luogo perfetto per l'introduzione graduale al mondo del lavoro, in quanto si colloca a metà tra l'ambiente universitario e quello lavorativo vero e proprio. I progetti che abbiamo sviluppato infatti sono progetti reali, sviluppati però all'interno di un ambiente abbastanza informale, con altri studenti dell'università o ex studenti.

Non avendo seguito un corso di Portoghese prima di arrivare in Brasile, mi sono trovata abbastanza in difficoltà nell'inserimento nel lavoro, in quanto tutti i progetti erano in Portoghese e i ragazzi stessi non parlavano Inglese. Ma questa è stata una motivazione per apprendere la nuova lingua ancora più in fretta.

All'inizio dunque sono stata inserita in un gruppo di progetto che come capogruppo aveva un ragazzo che ha sostenuto un intercambio con il Politecnico di Milano. Lui sapeva l'italiano e mi ha aiutata a tradurre i file e i documenti in Portoghese per capire il progetto in cui mi stavo inserendo, che era partito già da un anno. Il progetto in questione è un progetto per la Accord, una azienda brasilera di prodotti per l'illuminazione, che si è rivolta al Nucleo per l'introduzione di prodotti sostenibili, e compatibili per la vendita alla classe C/D.

I prodotti erano già stati disegnati, e il mio compito è stato quello di progettare il servizio intorno. Il servizio si accostava alla vendita del prodotto in un luogo più accessibile per la classe C e alla trasmissione dei benefici che un prodotto sostenibile, con luce led e a basso consumo energetico avrebbe apportato nel lungo termine alle spese della famiglia.

In più ho aiutato nella parte illuminotecnica vera e propria, in quanto anche se l'estetica del prodotto era già chiara, gli attributi illuminotecnici non lo erano ancora. Abbiamo proposto all'azienda quindi di utilizzare una lampada led, con sensori di movimento, con variazione di temperatura di colore e che reagisse alla variazione diurna della luce, studiando poi il ricavo economico che il compratore avrebbe ottenuto negli anni.

Abbiamo quindi deciso di prototipare il servizio e la fase di vendita, ed è stato molto interessante perchè siamo andati nelle favelas a parlare con una signora che ci ha permesso di utilizzare uno

spazio per la prototipazione, che ovviamente doveva avere un target di classe C/D. Stare nelle favelas è stata una esperienza molto forte, perchè davvero mi ha permesso di immaginare chiaramente il tipo di persona per cui stavamo progettando, e la tipologia di casa in cui il prodotto sarebbe stato, estremamente diverso da qualsiasi casa di classe C in Italia.

Un altro contatto con i futuri utenti è stato quando abbiamo organizzato un workshop con diverse persone delle favelas, che sono venute direttamente al Nucleo per svolgerlo. Il workshop si collocava come fase di prototipazione, e non di cocreazione. Abbiamo preparato nove gruppi di quattro carte, con immagini selezionate per ciascuna categoria (spazio residenziale, spazio commerciale, tipo di comunicazione, ricevimento del cliente, esposizione dei prodotti, forme di interazione, prodotti). Gli utenti dovevano scegliere ciò che preferivano su ogni argomento. A partire dai risultati dell'analisi, abbiamo potuto creare i requisiti utili all'elaborazione del materiale grafico e dello spazio di vendita Accord.

Ad Aprile invece abbiamo fatto un altro workshop, il "LEGO Serious Play", con l'equipe del progetto LYS, per stimolare la creazione di idee per il servizio. In questa parte ho avuto un ruolo abbastanza predominante, nella gestione del workshop. Alla fine abbiamo ottenuto cinque scenari possibili di servizio, e li abbiamo rappresentati con storyboards e blueprint.

Dopo che abbiamo selezionato un solo servizio, abbiamo generato le alternative per lo spazio Accord, in cui la mia conoscenza della progettazione degli spazi interni è stata abbastanza utile, in quanto gli altri membri dell'equipe erano specializzati più sul prodotto o sulla comunicazione. Visto che non avevamo ancora ricevuto dall'azienda una risposta chiara sullo spazio di vendita abbiamo generato tre alternative applicabili a un'area ampia, media o ristretta.

Stavamo sviluppando la fase di progettazione della prototipazione vera e propria nelle favelas quando l'azienda ha deciso di invertire totalmente l'andamento del progetto. Preoccupata da un abbassamento di livello per la vendita a una classe di fascia più bassa, ha chiesto di ritornare alla fase di progettazione concentrandoci però su prodotti per la classe alta, eventualmente compatibili per una classe più bassa nel futuro. Il redirezionamento aveva come briefing lo sviluppo di un prodotto che si distinguesse per estetica dal portfolio attuale, mantenendo i caratteri di sostenibilità e con una nuova analisi verso la possibilità di esportazione per l'europa. Ci siamo quindi concentrati sullo sviluppo di un prodotto che avesse forti caratteri brasilieri, ma che fosse compatibile con il gusto di un target europeo. Questa fase è stata estremamente interessante, perchè mi ha permesso di esplorare a fondo i caratteri brasilieri nel Design, e in più mi ha permesso di essere un aiuto fondamentale per la ricerca sul gusto del target occidentale europeo e sui trend internazionali.

Abbiamo fatto un altro workshop con tutta l'equipe LYS per generare le nuove alternative, che dopo due settimane abbiamo riassunto in tre concetti principali. Dopo una fase di dettagliamento delle alternative, le abbiamo presentate alla Accord che ha scelto le principali. Dopodichè ci siamo concentrati all'adattamento del Servizio per il pubblico di classe alta, e le abbiamo visualizzate con blueprint, storyboard e matrix dei punti di contatto.

Sono stata felice di poter sviluppare i nuovi prodotti, soprattutto perchè l'equipe del progetto si era ridotta a sole 4 persone, e credo che abbiamo lavorato ancora meglio e con più determinazione. I risultati sono piaciuti all'azienda, e ora che io sono in Italia sto ancora seguendo gli sviluppi del progetto. Stanno preparando la prototipazione e sviluppando ancora i dettagli del servizio.

All'interno del Nucleo ho anche partecipato a un progetto per Tigre, una azienda di tubature e di trattamento delle acque reflue nel Brasile. Lo scopo del progetto era quello di sviluppare un prodotto servizio per il trattamento e il riciclo delle acque reflue nell'abito residenziale. Questo progetto era appena iniziato quando io sono arrivata, era stata sviluppata solo la fase di ricerca.

Nella fase in cui io mi sono introdotta abbiamo sviluppato un fuoco verso il trattamento biologico anaerobico delle acque. Dovevamo quindi sviluppare il prodotto, e generare alternative per il

servizio. In questo progetto ho partecipato solo nella fase iniziale, abbiamo fatto molte riunioni con la azienda per la determinazione del Briefing e dopo organizzato un workshop nell'azienda stessa di tre giorni, il cui scopo era fornire gli strumenti del Design per una cocreazione con gli impiegati di Tigre, sicuramente più abili su molti punti rispetto a noi. Organizzare il workshop è stato molto interessante, perchè dovevamo rendere accessibili strumenti di Design a persone totalmente estranee a questo ambito. Il workshop si è sviluppato nella sede Tigre di Joinville, città nello stato di Santa caterina. Lavorare con gli impiegati è stato bello, erano molto aperti ai nuovi strumenti e i risultati sono stati decisamente utili.

Dopo il workshop, e l'elaborazione e la visualizzazione dei risultati, mi sono dedicata di più al progetto LYS in quanto dopo il cambiamento di rotta della azienda, serviva più forza nell'equipe. Lavorare nel Nucleo è stata una esperienza brillante, è stato sorprendente notare le differenze ma ancora di più, le somiglianze nell'approccio al Design. Nonostante fossi dall'altra parte del mondo sentivo di star progettando in un ambiente totalmente familiare, cosa che mi ha dato una sicurezza in più nel lavoro.

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/03 da parte del Politecnico di Milano.

Firma_____