

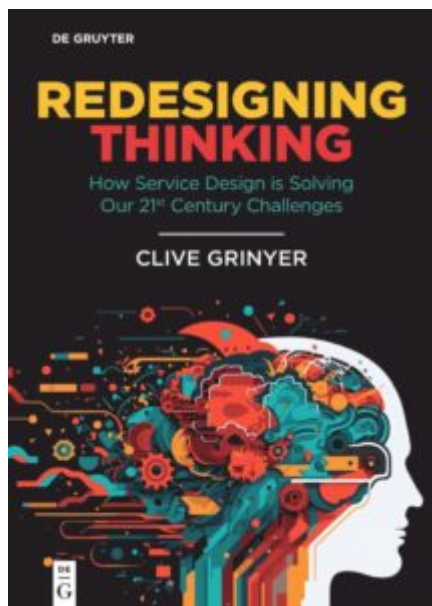


Clive Grinyer: come ridisegnare l'America

Il design è un processo decisionale fondamentale che ci aiuta a vivere meglio. Perfino Joe Biden e Donald Trump sembrano d'accordo. Una riflessione attuale che parte da un libro di Clive Grinyer

La crescente attenzione internazionale verso il ruolo del design nei servizi pubblici rende oggi imprescindibile condividere riflessioni autorevoli su questo tema. Il design, è ormai ampiamente noto, non è solo una disciplina atta ad innalzare il livello estetico di spazi, oggetti e prestazioni, ma un processo decisionale fondamentale che ci aiuta a costruire una vita migliore per tutti. L'articolo mette in luce come due presidenti statunitensi, pur politicamente opposti, riconoscano il valore strategico del design nel migliorare la vita dei cittadini, come si evince nel passaggio cruciale in cui il design dovrebbe contribuire ad eliminare la "tassa sul tempo". Pubblicare questo contributo di [Clive Grinyer](#) significa offrire al dibattito italiano uno spunto concreto su come il design possa guidare riforme profonde, tecnologiche e sociali. In un momento storico in cui efficienza, equità e usabilità sono priorità urgenti, questa analisi diventa uno strumento culturale prezioso. In occasione del Giorno del ringraziamento (giovedì 27 novembre), ci concediamo un ringraziamento a Joe Biden e Donald Trump, non solo per aver dato continuità ad una proposta politica seria e di larghe vedute, ma per aver contribuito a stimolare un confronto più maturo sul futuro del design come abilitatore dei processi di innovazione nei

servizi pubblici. Il testo è di Cline Grinyer, ripreso dal suo [blog](#). Ringraziamo l'autore per la disponibilità (Ubaldo Spina).



Il design è un tema che porta con sé molte idee preconcepite, e non tutte favorevoli. Quando dico che sono un designer, le persone danno per scontato che io lavori nella moda. Potrei menzionare il mio ex collega Sir Jony Ive, progettista della maggior parte dei prodotti Apple e ora di una nuova generazione di dispositivi per OpenAI. È sicuramente un esempio più adatto per far comprendere il ruolo del designer.

Ma quando il **Presidente degli Stati Uniti pubblica un decreto** intitolato *“Migliorare la nostra Nazione attraverso un design migliore”*, allora sì che la gente presta attenzione. Nell’agosto di quest’anno, la Casa Bianca ha emanato un documento che inizia con questa affermazione: *“L’America è da tempo leader mondiale nell’innovazione, nell’avanzamento tecnologico e nel design. Ma con un vasto ecosistema di servizi digitali offerti agli americani, il Governo è rimasto indietro in termini di usabilità ed estetica. Mantenere sistemi obsoleti comporta costi finanziari elevati, senza parlare del tempo perso dai cittadini nel tentativo di utilizzarli. È arrivato il momento di colmare le lacune digitali in tutta la nostra Nazione.”*

Questo, per usare un eufemismo, non era previsto. Questa chiara dichiarazione del problema e dell’ambizione, e il collegamento tra design e funzionamento del mondo, sono esattamente i temi del mio nuovo libro, [“Redesigning Thinking: How Service Design is Solving Our 21st Century Challenges”](#). Come responsabile del design per diverse aziende globali e durante il mio

incarico come **Head of Service Design al Royal College of Art di Londra**, ho visto come l'applicazione dei metodi del design a ogni aspetto dell'esperienza di un consumatore o di un cittadino produca risultati enormemente positivi. I benefici del design possono manifestarsi come profitto, riduzione dei reclami e fedeltà del cliente nel lungo periodo in un contesto commerciale oppure come un miglior accesso all'assistenza sanitaria, ai servizi pubblici o alla cura degli anziani nella società.

Annunciando una nuova iniziativa nazionale, ["America By Design"](#), il Presidente Trump intende iniziare *"dando nuova vita al design dei luoghi in cui le persone interagiscono con il loro Governo. È il momento di aggiornare il linguaggio del design governativo affinché sia al tempo stesso usabile e bello"*. L'iniziativa sarà sostenuta da un nuovo **National Design Studio guidato da un Chief Design Officer**, incaricato di *"migliorare i siti web e gli spazi fisici che hanno un impatto significativo sulla vita quotidiana degli americani"*, con i primi risultati previsti **entro la festa nazionale del 4 luglio 2026**.

Wow, buona fortuna! Sembra un momento di svolta: **un Governo nazionale e l'Ufficio del Presidente che riconoscono l'impatto di un design povero** e fissano un'ambizione così radicale per migliorare l'esperienza dei cittadini statunitensi. Potrebbe sorprendere sapere che non è la prima volta che ci troviamo in questa situazione. Nel **dicembre 2021**, mentre l'America si riprendeva dalla pandemia globale, il **Presidente Biden annunciò** un ["Executive Order on Transforming Federal Customer Experience and Service Delivery to Rebuild Trust in Government"](#) con l'obiettivo di affrontare le complesse sfide del XXI secolo che il Paese deve affrontare. *"Il governo deve essere ritenuto responsabile della progettazione e dell'erogazione dei servizi con un'attenzione all'esperienza reale delle persone a cui essi sono destinati"*.

Sottolineava la necessità di **utilizzare la tecnologia per modernizzare la pubblica amministrazione**, eliminare la "tassa del tempo" derivante dall'incessante compilazione di moduli imposta ai sopravvissuti a disastri, ai genitori single, agli immigrati, ai piccoli imprenditori o ai veterani che attendono mesi affinché il Governo elabori i benefici a cui hanno diritto.

L'ambizione del Presidente Biden era più dettagliata rispetto a quella del Presidente Trump: prevedeva il rinnovo online del passaporto, pagamenti fiscali più semplici, una riprogettazione del sito del Fish and Wildlife Service e **la necessità di semplificare i trattamenti medici attraverso la telemedicina**. Ancora una volta, il legame tra l'efficienza **offerta dalla tecnologia e l'esigenza di garantire un accesso equo e inclusivo ai servizi per tutti** era

al centro della politica. L'ordine esecutivo di Biden stabilisce inoltre che l'esperienza dei cittadini e la qualità dell'erogazione dei servizi saranno migliorate ascoltando la voce dell'utente, utilizzando metodologie di human-centered design, ricerche empiriche sui bisogni delle persone, principi della scienza comportamentale e test di usabilità sia per i servizi digitali sia per gli altri canali.

Ancora una volta: wow! Trovo straordinario che **due presidenti politicamente opposti concordino entrambi sul ruolo fondamentale che il design svolge nella vita dei cittadini statunitensi** e sull'importanza di migliorare le nostre interazioni quotidiane. In "Redesigning Thinking" esploro come i metodi del design possano non solo aiutarci a trovare soluzioni migliori per la vita quotidiana, ma anche **affrontare le grandi sfide del XXI secolo**. Per molti, i servizi e le tecnologie di uso quotidiano restano difficili da utilizzare. Nell'era dell'IA e dei sorprendenti progressi tecnologici, **non riusciamo ancora a regolare l'orologio del forno quando l'ora cambia ogni sei mesi**. La tecnologia viene spesso considerata una panacea per tutti i problemi, ma un design scadente porta con sé una serie di difficoltà: accessi frustranti, bias sistematici e iniquità, e talvolta conseguenze gravissime, come nel caso del sistema Horizon utilizzato dalle filiali del Post Office britannico, che calcolava erroneamente gli incassi giornalieri, causando numerose e ingiuste condanne penali.

Nel **Regno Unito**, il programma decennale di riprogettazione dei servizi pubblici ha eliminato i **siti web** dei singoli dipartimenti, sostituendoli **con un'unica destinazione: gov.uk**.

L'introduzione di un insieme di principi — il primo dei quali è "*partire dai bisogni degli utenti*" — ha rivoluzionato l'esperienza di ogni cittadino. È stata un'iniziativa politica che ha dato vita a **un esercito di designer empatici e creativi, capaci di migliorare la vita di tutti**. Il design è un'azione fondamentale che tutti noi compiamo ogni volta che prendiamo una decisione strategica, politica o gestionale. **Il design non è un di più, né un lusso**. È un modo per bilanciare i fattori economici, tecnici e umani presenti in ogni interazione con un'azienda o con la società. Come affermò l'economista premio Nobel **Herbert Simon**, "*progetta chiunque elabori corsi d'azione volti a trasformare situazioni esistenti in situazioni preferite*".

Gli strumenti che i designer utilizzano per progettare tutto ciò che ci circonda — dalle auto ai servizi sanitari — sono utili a tutti noi. "Redesigning Thinking", un termine nato da una conversazione con il grande attivista sociale e fondatore del giornale di strada "The Big Issue", **Lord John Bird**, descrive come **possiamo trarre beneficio dal riflettere su chi stiamo progettando qualcosa**; come possiamo risolvere i loro problemi e generare valore, in modo —

per usare le parole del Presidente Trump — efficiente e bello. Celebro il fatto che, in un clima così polarizzato, un'ambizione dichiarata pubblicamente di puntare sul design affinché gli Stati Uniti possano servire meglio i propri cittadini riesca a trascendere la politica e incoraggi tutti noi a ripensare il modo in cui pensiamo, per generare cambiamento positivo. [Ridisegniamo l'America](#), e il resto del mondo!

Traduzione dall'originale inglese di Ubaldo Spina. Immagine di copertina: il presidente Joe Biden parla con il presidente eletto Donald Trump nello Studio Ovale, novembre 2024 (© immagine ufficiale della Casa Bianca di Adam Schultz, via Wikimedia)

About Author



[Clive Grinyer](#)

Progettista industriale, è Customer Experience Director nella divisione di design di Barclays e membro del gruppo di esperti della Commissione Europea che ha finanziato il progetto Design for Europe. <https://www.clivegrinyer.com/>

[See author's posts](#)

[+ Condividi](#)