

MD Journal
[10] 2020



DESIGN FOR CITIZENSHIP

MEDIA MD



DESIGN
FOR CITIZENSHIP

Editoriale

Veronica Dal Buono,
Gianni Sinni,
Michele Zannoni
Issue editors

Essays

Roberta Angari, Vincenzo Paolo Bagnato,
Letizia Bollini, Emanuela Bonini Lessing,
Laura Bortoloni, Marco Bozzola, Valeria Bucchetti,
Luca Buoninconti, Alessandro Caforio,
Alfredo Calosci, Martina Carraro, Luca Casarotto,
Nicolò Ceccarelli, Flaviano Celaschi, Pietro Costa,
Luca D'Elia, Veronica Dal Buono, Doriana Dal Palù,
Serena Del Puglia, Alessandro Deserti,
Valentina Gianfrate, Beatrice Lerma,
Enrica Lovaglio, Stefano Maffei, Viktor Malakucz,
Lorela Mehmeti, Lina Monaco, Monica Oddone,
Domenico Pastore, Silvia Pericu, Luciano Perondi,
Daniela Piscitelli, Alessandro Pollini,
Claudia Porfirione, Francesca Rizzo,
Massimo Santanicchia, Felicitas Schmittinger,
Manuel Scortichini, Gianni Sinni,
M. Benedetta Spadolini, Umberto Tolino,
Viviana Trapani, Elena Vai, Pamela Visconti,
Matteo Zallio, Michele Zannoni



Le immagini utilizzate nella rivista rispondono alla pratica del fair use (Copyright Act 17 U.S.C. 107) recepita per l'Italia dall'articolo 70 della Legge sul Diritto d'autore che ne consente l'uso a fini di critica, insegnamento e ricerca scientifica a scopi non commerciali.

MD Journal

Rivista scientifica di design in Open Access

Numero 10, Dicembre 2020 Anno IV

Periodicità semestrale

Direzione scientifica

Alfonso Acocella *Direttore*

Veronica Dal Buono *Vicedirettore*

Dario Scodeller *Vicedirettore*

Comitato scientifico

Alberto Campo Baeza, Flaviano Celaschi, Matali Crasset, Alessandro Deserti, Max Dudler, Hugo Dworzak, Claudio Germak, Fabio Gramazio, Massimo Iosa Ghini, Alessandro Ippoliti, Hans Kollhoff, Kengo Kuma, Manuel Aires Mateus, Caterina Napoleone, Werner Oechslin, José Carlos Palacios Gonzalo, Tonino Paris, Vincenzo Pavan, Gilles Perraudin, Christian Pongratz, Kuno Prey, Patrizia Ranzo, Marlies Rohmer, Cristina Tonelli, Michela Toni, Benedetta Spadolini, Maria Chiara Torricelli, Francesca Tosi

Comitato editoriale

Alessandra Acocella, Chiara Alessi, Luigi Alini, Angelo Bertolazzi, Valeria Bucchetti, Rossana Carullo, Maddalena Coccagna, Vincenzo Cristallo, Federica Dal Falco, Vanessa De Luca, Barbara Del Curto, Giuseppe Fallacara, Anna Maria Ferrari, Emanuela Ferretti, Lorenzo Imbesi, Carla Langella, Alex Lobos, Giuseppe Lotti, Carlo Martino, Patrizia Mello, Giuseppe Mincoelli, Kelly M. Murdoch-Kitt, Pier Paolo Peruccio, Lucia Pietroni, Domenico Potenza, Gianni Sinni, Sarah Thompson, Vita Maria Trapani, Eleonora Trivellin, Gulname Turan, Davide Turrini, Carlo Vannicola, Rosana Vasquèz, Alessandro Vicari, Theo Zaffagnini, Stefano Zagnoni, Michele Zannoni, Stefano Zerbi

Procedura di revisione

Double blind peer review

Redazione

Giulia Pellegrini *Art direction*, Annalisa Di Roma, Graziana Florio
Fabrizio Galli, Monica Pastore, Eleonora Trivellin

Promotore

Laboratorio Material Design, Media MD
Dipartimento di Architettura, Università di Ferrara
Via della Ghiara 36, 44121 Ferrara
www.materialdesign.it

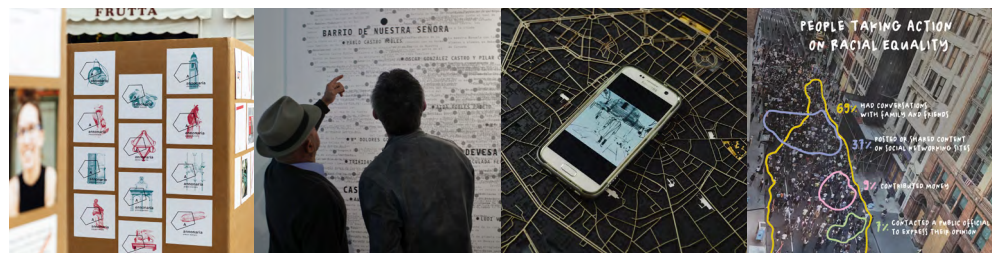
Rivista fondata da Alfonso Acocella, 2016

ISSN 2531-9477 [online]

ISBN 978-88-85885-10-3 [print]

DESIGN FOR CITIZENSHIP

- 6 Editoriale
Design for citizenship
- Essays
- 10 Appunti al progetto per la buona cittadinanza
Veronica Dal Buono, Gianni Sinni, Michele Zannoni
- 24 La comunicazione del rischio
Daniela Piscitelli, Roberta Angari
- 38 Colorama
Valeria Bucchetti, Umberto Tolino, Pamela Visconti
- 54 Il diritto alla partecipazione (digitale)
Letizia Bollini
- 64 Educazione all'Architettura per la Cittadinanza Cosmopolita
Massimo Santanicchia
- 74 Dalla comunicazione all'interazione col servizio
Stefano Maffei, Martina Carraro
- 86 Due esperienze di design esperto PER la partecipazione
Alfredo Calosci, Nicolò Ceccarelli
- 100 Il processo è la chiave (o il metodo strategico)
Laura Bortoloni, Veronica Dal Buono
- 122 Design e alfabetizzazione finanziaria
Emanuela Bonini Lessing
- 134 Co-design per il cambiamento culturale nelle organizzazioni pubbliche
Felicita Schmittinger, Francesca Rizzo, Alessandro Deserti
- 146 M-APP: Migranti APP
Luciano Perondi, Pietro Costa
- 160 Design for Social Integration
Alessandro Pollini, Alessandro Caforio
- 172 Sanità KMZero il servizio digitale socio-sanitario
Luca Casarotto
- 186 Facilitatori comunicativi come strumenti di inclusione sociale
Claudia Porfirione, Matteo Zallio
- 198 I giganti dormienti come oggetti identitari nella riattivazione della città
Silvia Pericu, M. Benedetta Spadolini
- 210 Visualizzare la complessità ambientale
Viviana Trapani, Serena Del Puglia
- 224 Urban Stories Design
Elena Vai, Valentina Gianfrate, Flaviano Celaschi, Lorela Mehmeti
- 236 La città come opificio sperimentale
Enrica Lovaglio, Manuel Scortichini
- 248 Design e spazio pubblico
Vincenzo Paolo Bagnato, Domenico Pastore
- 264 Il wayfinding nei luoghi della cultura
Monica Oddone, Dorian Dal Palù, Beatrice Lerma, Marco Bozzola
- 278 Gli spazi di progettazione e creazione partecipata
Luca D'Elia, Viktor Malakuczi, Lina Monaco
- 290 Database nel processo edilizio per la comunicazione informatica
Luca Buoninconti



In copertina
The wired masses
La perdita di identità dei cittadini
che abbracciano il *credo* della
tecnologia
© Digital Division – Getty images

DESIGN FOR CITIZENSHIP

Processi di innovazione nella comunicazione di pubblica utilità per il progetto dei servizi

Veronica Dal Buono Università degli Studi di Ferrara, Dipartimento di Architettura
veronica.dalbuono@unife.it

Gianni Sinni Università Iuav di Venezia, Dipartimento di Culture del progetto
gianni.sinni@iuav.it

Michele Zannoni Università di Bologna, Dipartimento di Architettura
michele.zannoni@unibo.it

“Design for citizenship” nasce dalla volontà di svolgere un’indagine sull’attualità del tema “pubblica utilità”, proposito convergente – con sincronia – con uno dei momenti di maggiore crisi del Paese e condizione – è già stato detto in altre occasioni [1] – che invita le categorie professionali dedicate al progetto, a riflettere sulla propria responsabilità etica, sociale e politica.

Una prima riflessione ex-ante l’invito alla scrittura rivolto alla comunità accademica, è dipartita dal tema della comunicazione identitaria dei servizi, per poi ampliarsi a comprendere le pratiche progettuali rivolte alla comunità e al settore pubblico che contraddistinguono il Design for social innovation – *service design, design thinking, human centred design, participatory design* – mobilitate, senza dubbio, dalla complessità del progetto contemporaneo.

Se pur ancora distanti – almeno in Italia – da un programma univoco di coordinamento dei servizi al cittadino, la comunità accademica del progetto comprova aver comunque steso una alleanza tra designer-cittadini e cittadini-utenti, con un approccio condiviso, di buone pratiche, su diversi e molteplici volti del progetto dei servizi. Le riflessioni programmatiche, le esperienze e pratiche qui raccolte attestano il ruolo decisivo svolto dal design alla definizione del “progetto umano” che risponde alle esigenze del presente. Ciò testimonia un allargamento dei confini del campo d’azione del design oltre i territori consueti della grafica e del prodotto, tracciando con sempre maggiore chiarezza la direzione di coinvolgimento efficace e strategico della disciplina all’interno di

istituzioni, amministrazioni e organizzazioni con fini di pubblico interesse.

I contributi scelti per la pubblicazione si concentrano sulle modalità con cui il design utilizza la sua capacità strategica, nella risoluzione di emergenze e problemi tanto globali quanto locali, per realizzare effetti positivi nel rapporto cittadinanza-contesto ambientale. Il primo gruppo di contributi propone riflessioni identitarie, emblematiche e generali sul concetto *Design for citizenship*.

Dal Buono, Sinni, Zannoni, quali issue editors, aprono la prospettiva tematica del numero. Il contributo presenta sei riflessioni sul progetto per la “buona cittadinanza” formalizzate come “appunti”, per aprire questioni e criticità senza fissarne l’argomentazione, evidenziando il ruolo fondamentale del designer e del processo comunicativo come collegamento tra l’istituzione e il cittadino.

Piscitelli e Angari introducono il tema del rischio e il concetto di emergenza come occasione per ripensare gli strumenti della “pubblica utilità 2.0” dove diventa strategico il ruolo del progettista-mediatore e traduttore della realtà attraverso i linguaggi della comunicazione. Il secondo contributo, di Bucchetti, Tolino e Visconti, partendo dagli esiti di un progetto di sistema visivo identitario, raggiunti attraverso un processo partecipato e dinamico, riflette sulla qualità dei sistemi comunicativi e la centralità e responsabilità del ruolo del designer. Con il terzo contributo Bollini corrobora l’attualità del tema dell’accessibilità del digitale come diritto inalienabile della persona e sulla necessità prioritaria di fondare su di essa la cultura etica del progetto contemporaneo. L’educazione al ruolo sociale del “progettista cosmopolita” che invita a superare barriere sociali e razziali, viene discussa dal contributo di Santanicchia, posto in forma interlocutoria alla figura dei progettisti per suggerire una nuova direttiva professionale, socialmente e politicamente attiva. Per Maffei e Carraro è l’offerta dei servizi la prima e più attuale forma di comunicazione pubblica – interazione tra pubblica amministrazione e cittadini – e occasione di rilettura del ruolo del designer della comunicazione che sempre più si avvicina e interseca con quella del designer di servizi. Il tema della partecipazione e inclusione degli utenti nel processo di elaborazione progettuale è occasione nel contributo di Ceccarelli e Calosci per discuterne rischi e criticità, generando un apparente contraddizione tra il “design diffuso” e la responsabilità autoriale del “design esperto”. Anche il contributo di Bortoloni e Dal Buono indaga l’aggiornamento del ruolo strategico del design della comunicazione, questa volta nell’ecosistema progettuale dei nuovi centri culturali, evidenziandone

metodologie, nuove competenze quant'anche insufficienti strumenti per valutarne l'impatto e i risultati sulla comunità. Affronta un contesto di progetto di alta specificità il contributo di Bonini Lessing, dove il design e le università sono coinvolti nei processi di alfabetizzazione finanziaria, evidenziano livelli di interazione tra i contesti già esplorati e future potenzialità.

Esperienze specifiche e contestualizzate di progetto di service design costituiscono l'oggetto di attenzione dei successivi contributi.

Attraverso il caso di sperimentazione condotta con l'Anagrafe Centrale di Torino, Schmittinger, Rizzo e Deserti verificano le potenzialità del co-design per intraprendere un percorso di trasformazione culturale verso i valori della "user centricity". Due contributi affrontano con diverse modalità di approccio, la sfida dell'integrazione sociale di migranti e rifugiati, concreta istanza della vocazione sociale del design nella società, attraverso il progetto di strumenti digitali. L'approccio al progetto presentato da Perondi e Costa, rivolto agli operatori che lavorano nell'ambito dell'immigrazione, è focalizzato sul coinvolgimento degli stakeholders e sui processi di verifica del processo partecipato stesso. Pollini e Caforio applicano la metodologia del co-design per la progettazione di un Digital Companion coniugando le competenze dei designer in modo interdisciplinare con le conoscenze delle scienze cognitive. In ambito sanitario, e in conseguenza ai recenti avvenimenti legati al Covid-19, si colloca il contributo di Casarotto, con il progetto di una applicazione mobile per la gestione delle prescrizioni farmaceutiche, con la consapevolezza da parte degli autori che l'innovazione consiste non tanto nel servizio o nell'interfaccia stessa quanto nell'adozione stessa del servizio, nella *user experience* progettata per un uso consapevole da parte di tutti gli attori del processo. Porfirione e Zallio, presentando uno specifico caso in ambito socio-assistenziale, propongono lo sviluppo di una serie di azioni per facilitare la comunicazione delle informazioni relative a strumenti, ambienti e tecnologie per migliorare l'autonomia e l'inclusione della società oggetto di invecchiamento demografico.

Un terzo nucleo di contributi si occupa di riflessioni e interventi estesi all'ambito spaziale, dal territorio alla scala urbana, dagli spazi alle piattaforme condivise.

L'identità urbana viene ancorata, in Pericu e Spadolini, al ruolo dei cosiddetti "giganti dormienti", grandi complessi urbani abbandonati, affrontando il contesto civile con strumenti che intersecano le discipline del design e del progetto, con diretti risvolti sull'innovazione sociale. Una riflessione sulle forme e finalità sostenute dalla

forma comunicativa della "mappa" contemporanea, rese possibili dalle tecnologie dell'informazione connesse agli *open data*, è proposta da Trapani e Del Puglia, orientata ad alimentare partecipazione, consapevolezza e rinnovati processi identitari. Il saggio di Vai, Gianfrate, Celaschi e Mehmeti, propone una riflessione sul tema dello storytelling urbano materializzato in prodotti e servizi per il cittadino che, generando una "memoria" di esperienze, siano in grado di aumentare il grado di trasparenza e di condivisione dei processi trasformativi della città. Lovaglio e Scortichini, leggendo lo spazio urbano come un "opificio sperimentale", presentano il tema dell'attivismo progettuale come motore di trasformazione del territorio e della comunità facilitando lo sviluppo di competenze necessarie per affrontare le sfide sociali e ambientali del presente. Riflettono sul design e gli spazi aperti Bagnato e Pastore, partendo dal progetto per i campus universitari, proponendo una riflessione su come nuovi dispositivi per l'informazione come strumento di intermediazione possano migliorare la qualità dello spazio pubblico fisico e sociale. Il contributo di Bozzola, Lerma, Dal Palù e Oddone inquadra invece il tema del wayfinding nei luoghi della cultura – partendo dal progetto per il Castello della Valentino – come interfaccia fondamentale nel rapporto tra l'utenza e le specificità contestuali, oltre che come strumento che facilita un processo di agibilità inclusiva dello spazio pubblico. Con D'Elia, Malakuczi e Monaco ci si sposta ad osservare la transizione che sta interessando gli spazi dei maker, luoghi per eccellenza di sperimentazione di relazioni e pratiche, condividendo l'esperienza di un progetto europeo che costruisce una metodologia e un toolkit per il miglioramento dei processi e delle pratiche tanto degli spazi quanto delle politiche locali e regionali a loro beneficio. Affronta l'importanza strategica dell'accesso in remoto al progetto in campo edilizio-architettonico, il contributo in cui Buoninconti ipotizza un protocollo che permetta l'interscambio di informazioni tra i componenti di diversi teamwork di progettisti e la realizzazione di una banca dati di materiali/prodotti e tecniche tradizionali per l'edilizia.

NOTE

[1] Sinni Gianni, "Cittadini onlife", pp. 62-71, in Sinni Gianni (a cura di), *Designing Civic Consciousness. ABC per la ricostruzione della coscienza civile*, Macerata, Quodlibet, 2019, pp. 176.

Appunti al progetto per la buona cittadinanza [1]

Veronica Dal Buono Università degli Studi di Ferrara, Dipartimento di Architettura

veronica.dalbuono@unife.it

Gianni Sinni Università Iuav di Venezia, Dipartimento di Culture del progetto

gianni.sinni@iuav.it

Michele Zannoni Università di Bologna, Dipartimento di Architettura

michele.zannoni@unibo.it

«*Good design is good citizenship*»

Milton Glaser

(Heller, Vienne, 2003, p. ix)

Che cosa significa progettare la cittadinanza? E soprattutto si può progettare uno *status* giuridico come quello che il concetto di cittadinanza implica?

Se il design, nelle democrazie avanzate, ha sempre svolto un ruolo importante nelle democrazie avanzate nella progettazione degli spazi e degli strumenti della partecipazione politica – «democracy is a design problem» (Chisnell, 2016) –, oggi nella “società della rete” il design della pubblica utilità digitale concorre sempre più a definire i tempi e i modi dell’abilitazione all’esercizio dei diritti civili e politici e, nell’utilizzo sempre più esteso di algoritmi e sistemi di intelligenza artificiale, a tracciare i confini della stessa identità civica. Questa è la tesi che MD Journal “Design for citizenship” si è proposto di indagare. L’aspetto abilitante che assume il design in questo contesto, con le implicazioni sociali e politiche che ne derivano, evidenzia l’urgenza di introdurre fra le competenze fondamentali del designer, principi di progettazione – quali ad esempio quelli di “Ethical by design” e di “Privacy by design” – che implicano l’adozione di istanze progettuali sostenibili, responsabili e consapevoli.

1.

“La progettazione efficace dei servizi pubblici è essa stessa un servizio pubblico essenziale”, questa l’affermazione che conclude il decalogo di *The Design Necessity*, la prima assemblea federale, nel 1973, dei designer statunitensi impegnati nel Federal Design Improvement Program (Chermayeff et al., 1973). È una dichiarazione di principio che mantiene intatta ancora oggi, in un mondo che si è nel frattempo radicalmente trasformato, tutta la sua attualità e il suo valore programmatico per la disciplina del design. Il rapporto tra progetto e pubblica utilità segna, d’altra parte, il dibattito interno alla disciplina da oltre mezzo secolo, da quando cioè il “peccato originale” del design – quell’essere nato come una professione *problem-solving* a supporto della produzione industriale e pertanto attivamente coinvolto nella costruzione dei valori consumistici della società – è stato sentito da una parte dei designer come un fardello di cui liberarsi. L’emergere del discorso del social design – con tutte le sue diverse coniugazioni: “social design”, “social impact design”, “socially responsible design”, “design for social innovation” (Resnick, 2019) – a cominciare dal seminale manifesto *First Things First* [2], ha portato all’attenzione dei designer quelle istanze di ricerca di un percorso progettuale etico e sostenibile in contrapposizione a una visione rivolta esclusivamente a finalità commerciali. In questa prospettiva di perseguimento del bene comune attraverso il progetto (Maldonado, 1970; Papanek, [1971] 1973), l’esperienza della grafica di pubblica utilità, sviluppatasi in Italia e Francia negli anni Settanta e Ottanta e già più volte indagata dal punto di vista storiografico, rappresenta una vicenda particolarmente significativa. Possiamo qui sottolineare come alcuni elementi della pratica progettuale della grafica di pubblica utilità, in particolare la centralità dei bisogni del cittadino all’interno del progetto di comunicazione, rivelino una rinnovata attualità, nella quale appare particolarmente emblematico quel passaggio nella *Carta del progetto grafico* del 1989 [fig. 01] [3] che afferma «il punto di vista dell’utenza fondamento costante del nostro operare» e che anticipa un’impostazione user-centered, oggi presupposto ineludibile di ogni progetto. Negli ultimi decenni la trasformazione digitale ha consentito l’apertura di nuovi spazi di applicazione del progetto in una direzione sempre più relazionale (Blauvelt, 2019) che vede superare i confini dei tradizionali campi del design del prodotto e della comunicazione fino a comprendere la progettazione dell’interazione tra persone e sistemi e il design dei servizi. Questi aspetti relazionali del design connotano sempre più diffusamente il rappor-



01
Copertina della
Carta del Progetto
Grafico, AIAP,
1989

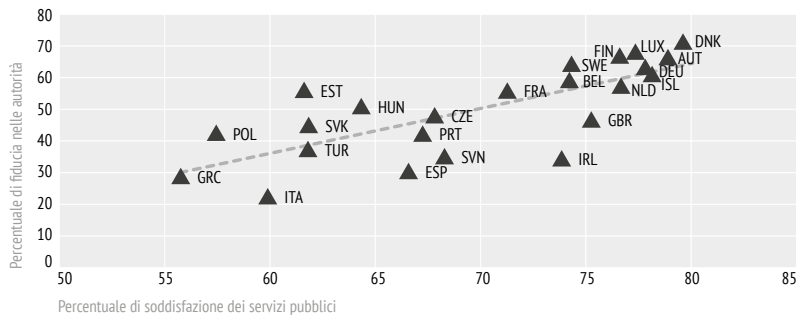
to istituzione-cittadino che viene a crearsi nella società contemporanea.

Molti dei processi di social innovation trovano le loro basi nelle metodologie dello Human Centered Design (Brown, Wyatt, 2010), spesso veicolato come parte della metodologia del Design Thinking. Per capire come questo approccio di analisi e di progetto sia divenuto pervasivo è necessario comprenderne le sue origini nei contesti della progettazione informatica alla fine degli anni Settanta, poi ripreso da Donald Norman a metà degli anni Ottanta, come un modo per portare una differente prospettiva nello sviluppo dei progetti di interazione uomo-macchina (Norman, 1986). È stata l'esperienza nella gestione di domini complessi – come quello delle origini della computer science – a fornire uno strumento laterale nel processo di innovazione valido nel rapporto con i cittadini. Se ad una prospettiva di pubblica utilità si unisce una metodologia di indagine etnografica dell'utente e di verifica dei processi di prototipazione sviluppati con un'azione partecipata, può emergere da questa sinergia una nuova direzione per progettare il bene pubblico con un'accezione focalizzata sul benessere dei cittadini.

2.

Lo sviluppo estensivo dei servizi digitali, fra cui quelli di pubblica utilità, è stato impresso dalla rivoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), fattore determinante nella transizione verso la *network society*. È la contemporanea "società della rete" dove, secondo la definizione di Manuel Castells, tutte le strutture e le attività sociali chiave sono organizzate intorno a reti e a flussi di informazioni digitali. Le reti informatiche modificano radicalmente il significato sociale di spazio e tempo, trasferendo le pratiche sociali di condivisione di quest'ultimo dal tradizionale "spazio dei luoghi" verso una nuova forma, lo "spazio dei flussi" (Castells [2010] 2014, pp. 472-473). Mentre in uno "spazio dei luoghi" l'identità del cittadino deriva dal legame con lo stato nazionale e con il territorio cui afferisce, ecco invece che nello "spazio dei flussi" lo *status* di cittadino dipende dai rapporti che questo intrattiene con le reti di informazione (Weber, 2008, p. 136).

Se la cittadinanza può dirsi come la condizione per cui una persona vede riconosciuta dallo Stato la pienezza dei propri diritti civili e politici, oggi, nella società della rete, la costruzione di un adeguato spazio di interazione digitale tra istituzioni e cittadini costituisce un elemento determinante che concorre, al pari del riconoscimento dei diritti, al conferimento dello stato giuridico di una cittadinanza sempre più prossima, piuttosto, a una *netizenship* (da [inter]net + [cit]izen) (Hauben & Hauben, 1997). È un meccanismo che, come in ogni rapporto di interdipendenza, agisce in maniera bidirezionale: non può esistere una cittadinanza che non offra una dimensione di fruizione digitale così come «non esistono cittadini maturi indipendentemente dal digitale» (Fuggetta, 2018, p. 62). In questo contesto il sempre più diffuso cinismo civico e il distacco dalla politica – un trend che troviamo ormai da almeno un decennio in costante aumento in tutte le democrazie avanzate – trova un ulteriore fattore di propagazione nella relazione che i cittadini intrattengono con i servizi pubblici. La percezione della qualità dei servizi pubblici (analogici o digitali che siano) si rivela essere un elemento in una qualche forma correlato con il livello di fiducia, tendenzialmente critico, riposto nei governi. Secondo alcuni recenti studi dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico, infatti, solo il 45% dei cittadini dei 37 paesi rappresentati nell'organizzazione ha fiducia nei propri governi. Più consistente appare la fiducia rilevata per quanto riguarda i singoli servizi pubblici (con percentuali che vanno dal 56% del sistema giudiziario al 67% del sistema educativo, dal 69% del sistema



02

sanitario per arrivare, infine, al 77% di fiducia nei servizi di polizia). Particolarmente eccentrico [fig. 02], e per questo emblematico, il posizionamento dell'Italia, dove i cittadini esprimono uno scarso gradimento nell'utilizzo dei servizi pubblici (superiore solo a Grecia e Polonia) e, al contempo, il livello più basso di fiducia nelle autorità di tutto il campione (OECD, 2017)

Al di là delle considerazioni sul merito della rilevazione, può essere utile sottolineare il rapporto diretto che emerge tra la fiducia nell'esecutivo e il grado di soddisfazione dei servizi pubblici, in un contesto nel quale questi ultimi sono sempre più spesso erogati tramite modalità digitali. Una conferma, se ve ne fosse la necessità, di quanto il design dei servizi digitali sia esso stesso un servizio essenziale – per riprendere la dichiarazione di apertura al testo – ancor di più oggi nella “società della rete”. L'accessibilità dei servizi pubblici costituisce infatti un argine a nuovi e inaspettati rischi di esclusione sociale insiti nel percorso di trasformazione digitale. Luciano Floridi ([2010] 2012, p. 22) mette in guardia su come il *digital divide* rischi di «diventare un chiasmo, capace di generare nuove forme di discriminazione tra quanti saranno cittadini dell'infosfera e quanti non potranno esserlo, tra insider e outsider, tra ricchi e poveri in informazione». In questo senso il design, con i propri strumenti, può contribuire efficacemente – aggiornando lo spirito della “pubblica utilità” – a indirizzare il progetto dei servizi verso obiettivi inclusivi di innovazione sociale. Una “coalizione” progettuale (Manzini, 2015, pp. 69-70) che veda attori, fra gli altri, designer e pubblici amministratori è, in un contesto di trasformazione digitale, sempre meno rinviabile. Diversamente, là dove i servizi pubblici sono ormai determinanti, come abbiamo visto, nella definizione dello *status* di cittadino, la loro inadeguatezza operativa porta al rischio, quanto mai concreto, di un'apolidia digitale di una parte consistente della cittadinanza.

02
Soddisfazione verso i servizi pubblici e fiducia nel governo nei paesi OCSE-UE, 2008-2015. Fonte: Gallup World Poll/ Eurobarometro. Ridisegnato da OECD, 2017

3.

Lo sviluppo della dimensione digitale dei servizi al cittadino ha avviato un processo di dematerializzazione dei sistemi di relazione con le istituzioni pubbliche e private, declinando il progetto di questi strumenti su molteplici campi disciplinari. Questo scenario di intervento richiama la crescita di nuove competenze che, migrando da ambiti del design consolidati, necessitano di un processo di adattamento e dello sviluppo non trascurabile della responsabilità sociale del progettista: un percorso di consapevolezza. Già Giovanni Anceschi, in maniera molto chiara, esprimeva l'importanza e necessità del progetto dei servizi unitamente a una pressante richiesta di competenze di alto livello nello sviluppo di questi processi progettuali: «designer dei servizi, e cioè gente che, nel mettere insieme i servizi, sappia fornire all'amministrazione quel tipo di capacità in invenzione funzionale e quel genere di astuzie estetico-formali che l'industrial design fornisce all'industria dei prodotti. Ci vogliono degli Zanuso, dei Castiglioni e dei Sottsass dei servizi» (Aneschi, [1994] 2010, pp. 164-165).

L'introduzione nelle scuole del design di percorsi formativi specifici dedicati al design dei servizi ha avuto come obiettivo l'aumento della qualità delle figure professionali in questo ambito del progetto. L'incremento è stato evidente negli ultimi vent'anni, *in primis* da parte del Politecnico di Milano, cui hanno seguito altri percorsi di studio pubblici e privati. Il ruolo della formazione nella ricerca di queste nuove eccellenze non è marginale e spesso, nello sviluppo di progetti il cui approccio di largo respiro è incentrato sulla creazione di un servizio la cui fruizione è dedicata a tutta la popolazione, il dialogo progettuale si articola con linguaggi diversi, estesi oltre i diversi campi del design coinvolti.

A causa di questa complessità, dettata da molteplici competenze e vocabolari linguistici, che i *service designer* responsabili di questi processi di sviluppo, sembra sovente non padroneggino le competenze per controllare il progetto dell'identità visiva che caratterizza morfologicamente ogni touchpoint del servizio. Di conseguenza queste attività vengono demandate esternamente al processo, intervenendo a valle dell'iter progettuale. Un atteggiamento che ha caratterizzato molti dei progetti sviluppati negli ultimi anni, relegando il tema della costruzione dell'identità ad un ruolo secondario, se non marginale, nel processo di creazione degli artefatti di interazione con il cittadino.

La letteratura scientifica, purtuttavia, mostra un deciso incremento in termini di pubblicazioni sia a livello in-

ternazionale che nazionale, segno evidente di un sempre più diffuso interesse sul tema del service design. È una ricerca che vede il coinvolgimento attivo dei designer, e dei designer della comunicazione in particolare (Tassi, 2019) e dove il ricorso sempre più diffuso agli strumenti del design sancisce il definitivo affermarsi di istanze progettuali, fra le quali il tema dell'identità, dell'interazione e dell'esperienza, come ambiti determinanti per il progetto di service design.

4.

Identità è un termine complesso, un termine di mezzo – *infra* – una cerniera, una connessione tra idee e discipline. Dalla natura dinamica, è concetto che può facilmente ricadere nel luogo comune e divenire una nozione chiusa, inflessibile, di difesa ideologica e interessata; se affrontata invece con atteggiamento critico, a prescindere da qualsiasi schieramento, è occasione di riflessione critica e opportunità di relazioni.

Affrontata dal punto di vista del designer, l'identità diviene immagine identitaria – incarnata in manifestazioni visibili – sintesi dell'insieme comunicativo che oscilla tra caratteristiche distintive e elementi di comprensibilità condivisa. Nella pratica del design il progetto di identità – sia esso riferito a una persona, un prodotto, un servizio, un'istituzione – è un tema progettuale-filosofico per sua natura interconnesso all'ambito della comunicazione perché nel figurarla, nel rappresentarla attraverso una forma visibile, diviene implicita l'azione del trasmetterla, del veicolarla.

Oggi, nella dinamica del “fare” identità pubblica e veicolarla nella “società della rete” attraverso artefatti digitali di pubblica utilità, mentre il designer è posto di fronte a questioni inedite di etica e metodo, accade qualcosa di più del far riconoscere e trasmettere un'informazione; si verifica un vero e proprio coinvolgimento, una corrispondenza fra le parti. Comunicare significa infatti dischiudere uno spazio comune fra gli interlocutori, i sistemi, portatori dell'identità, e i destinatari-utenti. Nell'azione del comunicare è racchiuso infatti un compito etico preciso: trovare una forma concreta di dialogo e, implicitamente, una possibilità di intesa.

Può essere interessante notare come nel contesto della pubblica utilità e dei servizi pubblici digitali, incentrati sull'esperienza dell'utente, anche l'attività di costruzione dell'identità visiva viene ad assumere un nuovo valore esperienziale. Il coordinamento visivo dell'identità diviene qui un elemento funzionale al miglioramento dell'esperienza del cittadino all'interno di un necessario processo di semplificazione percettiva. Nel service design



03

dunque «branding and information design are not opposed to each other. They rather operate with a high degree of interdependency» (Stickdorn, Schneider, 2012, p. 70). È in questa prospettiva che si sono mosse diverse iniziative di governi europei e in particolare l'iniziativa inglese Gov.uk [fig. 03] che ha unificato sia l'identità visiva che l'esperienza di tutti i servizi pubblici digitali (Sinni, 2018, pp. 99-103).

Se *communicatio*, dal latino, ha già difatti compreso il concetto del far partecipe e condividere, la comunicazione pubblica e istituzionale assume oggi quindi il significato di creare uno spazio *infra*, un ambito condiviso di relazione, di comprensione e fiducia fra l'istituzione e il cittadino. Oggi sempre di più attraverso quel dialogo progettuale articolato in diversi linguaggi, riflesso della molteplicità e complessità contemporanea.

5.

Una delle conquiste più rilevanti del sistema normativo a cavallo tra la fine del XX secolo e il nuovo millennio, è stata l'emanazione di leggi atte a garantire un'aperta e corretta fruizione degli spazi e dei servizi pubblici al cittadino. Con specifici strumenti normativi è stato imposto ai progettisti il rispetto delle norme di accessibilità che, nello specifico della dimensione architettonica, coincideva con il superamento di barriere strutturali dettate da evidenze fisiche e tangibili; in altri ambiti l'applicazione dell'accessibilità è stata più lenta e controversa. Nel design dei servizi al cittadino, il legislatore ha normato, con

03
Identità visiva
di Gov.uk, 2012
(Courtesy Mark
Hurrell)

<p>#01 Carl Clerkin Drawing his inspiration from a familiar object and a 1970s silo-com (remember Citizen Smith?), Carl Clerkin has created Wolfy.</p> <p>We thought this knock-down design was a familiar idea with a wily twist. According to Clerkin, the product is a simple, structural, padded frame that assists its user in voting that way. Clerkin says that the product is made from an aluminum alloy and a zipper (rare plastic).</p> 	<p>#02 Colin Burns Colin Burns proposed to encourage civic duty by playing an unusual part in local water quality and other events could be placed in the home, where it will be used to encourage civic duty.</p> <p>Well, if it can work for Batman, why not the opposite voter, as Burns says. Burns says that the product is a simple, structural, padded frame that assists its user in voting that way. Clerkin says that the product is made from an aluminum alloy and a zipper (rare plastic).</p> 	<p>#04 Studio One Interested in party politics but don't have time to read the manifestos? Studio One has a neat solution.</p> 	<p>#06 Mikael Charbonnel Fuzzy Voting harnesses new technology to open an almost instant channel for citizens to express their opinion.</p> <p>The aim here is to find a different method of communicating political information. Studio One has created a product which users fill up with stickers carrying political information. Found on everyday products, users can fill up the stickers with different information allowing the public to 'contact' and keep party politics.</p> <p>Fuzzy Voting is a regular form of exchange between citizens and political parties. It is done online, via interactive TV or by mobile phone on the hot issue of the day. Charbonnel's system allows citizens to express their popular opinion. It will show the nature of opinions and help them to make a more informed choice in relation to others.</p>	<p>#05 Dan Phillips & Jorge Martin Citizen Street is a new way of solving local difficulties via the internet.</p> <p>We appreciate the thinking behind Citizen Street. It helps members collaborate on finding solutions to common problems in their area. We enjoyed the notion of using the internet to solve local problems as a method of disseminating information, taking a piece of the existing infrastructure and giving it a new twist. Citizen Street is a great example of the BBC's i2010 website which shows widespread interest in these issues.</p> 
---	---	---	---	---

vincoli ancora più stringenti, una disciplina progettuale il cui ambito di azione influiva su aspetti complessi come la definizione dell'architettura dell'informazione, gli aspetti dell'identità visiva e tutti gli elementi intrinseci delle interfacce fisiche e virtuali che conformano morfologicamente i processi di interazione e fruizione del servizio al cittadino.

Nel campo del design degli artefatti digitali, d'altro canto, il tema dell'accessibilità è da sempre uno degli elementi che caratterizzano in maniera dominante il dibattito tecnico e progettuale. L'emanazione della legge Stanca (n. 4 del 9 gennaio 2004), il cui obiettivo principale fu quello di porre fine ad impedimenti digitali che limitano l'accesso dei cittadini alle informazioni, ha riportato equilibrio anche nella dimensione virtuale del principio di eguaglianza enunciato nell'articolo 3 della Costituzione Italiana. Solo in seguito, nel 2010, l'Agenda Digitale Europea indicherà l'importanza dell'accessibilità come uno dei sette pilastri della strategia Europa 2020, definendo un quadro di azione che i paesi membri riporteranno nelle rispettive agende digitali nazionali.

«La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici» (L. 4/2004, art. 1). Questa definizione, nella sua ampia accezione, negli ultimi 15 anni di esercizio dello strumento normativo, ha portato nel design dei servizi a risultati apprezzabili, con progetti che hanno ricercato un equilibrio tra usabilità e innovazione nello sviluppo di strumenti online per il cittadino.

Il tema più ampio della morfologia dell'artefatto fisico e digitale si confronta con vincoli che in molti casi portano a privilegiare direzioni progettuali definite da standard di interazione consolidati, in cui la ricerca di identità e riconoscibilità del sistema in molti casi si configurano come eccezioni e non come prassi di intervento. In sostegno di questo il lavoro di Agid nello sviluppo delle Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione [4] ha dato luogo ad una metodologia di monitoraggio e valutazione della conformità dei siti e delle applicazioni digitali che consente di garantire il rispetto dei requisiti di legge e, al contempo, proprio per la natura *open source* dello strumento, la possibilità di ampliare e innovare l'interfaccia e il servizio.

Rimane aperto il dibattito su come questi strumenti siano interpretati come vincoli stringenti e non come possibilità progettuali; come spesso il progettista non ritenga di contribuire ma si adegui ad applicare gli indirizzi senza

apportare innovazione progettuale per il rischio di non soddisfare i requisiti di accessibilità. Se confrontiamo l'applicazione delle leggi sull'accessibilità alla scala architettonica, il quadro normativo si è integrato con l'azione dei progettisti, seppur in maniera contenuta; al contrario, nel contesto in evoluzione dei servizi digitali, gli strumenti normativi della legge Stanca hanno vincolato in maniera più forte il progetto probabilmente perché il campo del dibattito era molto più ampio e i designer non erano ancora in grado di esprimere una chiara posizione sul loro ruolo nel processo progettuale.

6.

Il tema della sostenibilità etica rappresenta, dunque, un elemento che, all'interno di qualsiasi progetto della nuova pubblica utilità, non può essere eluso. Il confronto con le sfide imposte dalla crisi di fiducia delle democrazie, il declino della coscienza civile, i rischi di tecno-autoritarismo, rendono inderogabile per i designer la necessità di comprendere appieno i termini delle questioni in gioco nel progetto per il settore pubblico. Per lo stesso motivo è necessario che all'interno dei percorsi di formazione del design queste tematiche trovino il necessario spazio di trattazione anche con la messa a punto di adeguati strumenti di progetto e di indagine.

Affrontare il tema della sostenibilità etica nel progetto di pubblica utilità significa confrontarsi nella maggior parte dei casi con problemi complessi, «wicked problems» (Buchanan, 1992), per i quali, probabilmente, non esiste una soluzione definitiva. Sono infatti il sintomo di numerosi conflitti in atto contemporaneamente e, spesso, problemi dove una soluzione isolata dall'insieme rischia di aggravare piuttosto che risolvere. Per questo è necessario che il design rifugga dalla tentazione di soluzioni semplicistiche o addirittura banalizzanti. In questo senso possiamo infatti interpretare alcune delle proposte presentate nel progetto “Touching the State”, intrapreso nel 2004 dal Design Council britannico per rispondere alla domanda se il design possa contribuire a creare, o migliorare, il senso di cittadinanza (Rogers, Cottam, 2004) – e fra le quali troviamo fasci di luce proiettati nel cielo per invitare a votare e una sorta di carta d'identità/carta di fedeltà allo stato a punti [fig. 04] –, idee avanzate forse con una certa dose di ironia, ma che hanno suscitato più di una critica proprio perché rischiano di svilire un concetto sensibile come quello della cittadinanza che incide direttamente, e talvolta anche drammaticamente, sulla vita delle persone (Weber, 2010, pp. 2-5). La necessità di individuare nuovi percorsi e modalità di rapportarsi con il progetto di pub-

blica utilità e con il progetto per la cittadinanza non può prescindere, come il discorso sul design speculativo ha più volte messo in luce (DiSalvo, 2012; Dunne, Raby, 2013; Tharp, Tharp, 2019), dall'esprimere una componente criticamente antagonista allo stato delle cose. Senza questa spinta all'innovazione sociale – una prospettiva strettamente connessa con la co-progettazione partecipata dei servizi (Selloni, 2017) – torna a manifestarsi l'equivoco che scelte puramente ed esclusivamente formali possano avere una qualsivoglia efficacia.

Il progetto per la cittadinanza è a tutti gli effetti parte di un design che si preoccupa di essere sostenibile e che, allo scopo di perseguire un “progetto umano” in grado di rispondere alle emergenze e alle sfide della contemporaneità digitale, deve porsi anche il problema di un'innovazione “di significato” (Verganti, 2018) dei termini stessi alla base della cittadinanza, di quel “contratto sociale” che in una società democratica lega istituzioni e cittadini. Un ripensamento che veda conferire a tale contratto – ad esempio il suggerimento del filosofo dell'informazione Luciano Floridi – la forma di un nuovo istituto, quello di un “trust universale”, dove l'attuale generazione veste gli abiti di *fiduciaria* del “mondo” (la *res publica*), affidatole dalle generazioni passate, e che deve essere mantenuto per vantaggio dei *beneficiari* rappresentati da tutte le generazioni future (Floridi, 2020).

In queste molte prospettive, il design per la cittadinanza e per la pubblica utilità rappresenta un ambito di progetto abilitante irrinunciabile per la società del futuro.

NOTE

[1] Il testo è stato elaborato congiuntamente dagli autori. Nello specifico, il punto 2 è stato redatto da Gianni Sinni, il punto 3 da Michele Zannoni e il punto 4 da Veronica Dal Buono.

[2] Ken Garland, 1963. <http://www.designhistory.com/1960/first-things-first/> [Dicembre 2020]

[3] <https://issuu.com/giovanianceschiteoria/docs/1.4-cartaprogetto-grafico> [Dicembre 2020]

[4] AGID Agenzia per l'Italia Digitale. Progetto Designers Italia. Linee guida di design per i servizi digitali della PA. <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html> [Dicembre 2020]

REFERENCES

- Maldonado Tomás, *La speranza progettuale*, Torino, Einaudi, **1970**, pp. 160.
- Papanek Victor, *Design for the Real World*, **1971** (tr. it. *Progettare per il mondo reale. Il design come è e come potrebbe essere*, Milano, Mondadori, 1973, pp. 352).
- Chermayeff Ivan, Wurman Raul S., Caplan Ralph, Bradford Peter, *The Design Necessity. A casebook of Federal Initiated Projects in Visual Communications, Interiors and Industrial Design, Architecture, Landscaped Environment*, Cambridge USA, MIT Press, **1973**, pp. 86.
- Norman Donald, "Cognitive Engineering", pp. 31-61 in Norman Donald A., Draper Stephen W. (a cura di), *User centered system design: New perspectives on human-computer interaction*. Hillsdale, Boca Raton USA, CRC Press, **1986**, pp. 526.
- Buchanan Richard, "Wicked Problems in Design Thinking", *Design Issues*, n. 8 (2), **1992**, pp. 5-21. <https://doi.org/10.2307/1511637>
- ANCESCHI Giovanni, "L'interfaccia delle città. La comunicazione urbana nell'epoca dell'informatica", (contributo Convegno Ravenna 6-7 maggio **1994**), pp. 156-170, in Bonini Lessing Emanuela F., *Interfacce metropolitane. Frammenti di corporate identity nella città europea contemporanea*, Milano, et. al., 2010, pp. 224.
- Hauben Michael, Hauben Ronda, *Netizens: On the History and Impact of Usenet and the Internet*, Wiley-IEEE Computer Society, **1997**, pp. 361.
- Heller Steven, Veronique Vienne (a cura di), *Citizen Designer: Perspectives on Design Responsibility*, New York (NY) Allworth Press, **2003**, pp. 259.
- Rogers Ben, Cottam Hilary, *Touching the State. What Does it Mean to be a Citizen in the 21st Century*, Design Council, Institute for Public Policy Research, **2004**, pp. 70.
- Weber Cynthia, "Designing safe citizens", *Citizenship Studies*, vol. 12 (2), **2008**, pp. 125-142. <https://doi.org/10.1080/13621020801900069>
- Brown Tim, Wyatt Jocelyn, "Design Thinking for Social Innovation", *Development Outreach*, vol. 12 (1), **2010**, pp. 29-43. https://doi.org/10.1596/1020-797X_12_1_29
- Castells Manuel, *The Rise of the Network Society*, **2010** (tr. it. *La nascita della società in rete*, Milano, Università Bocconi Editore, 2014, pp. 601).
- Floridi Luciano, *Information. A very short introduction*, **2010** (tr. it. *La rivoluzione dell'informazione*, Torino, Codice edizioni, 2012, pp. 184).
- Weber Cynthia, "Introduction: Design and citizenship", *Citizenship Studies*, **2010**, vol. 14 (1), pp. 1-16. <https://doi.org/10.1080/13621020903466233>
- Di Salvo Carl, *Adversarial Design*, Cambridge (MA), MIT Press, **2012**, pp. 168.
- Stickdorn Marc, Schneider Jakob, *This Is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*, Hoboken (NJ), John Wiley & Sons Inc., **2012**, pp. 373.
- Dunne Anthony, Raby Fiona, *Speculative Everything: Design, Fiction, and Social Dreaming*, Cambridge (MA), MIT Press, **2013**, pp. 240.
- Manzini Ezio, *Design, When Everybody Design. An Introduction to Design for Social Innovation*, Cambridge (MA), MIT Press, **2015**, pp. 256.
- Chisnell Dana, "Democracy is a Design Problem", *Journal of Usability Studies*, **2016**, vol. 11 (4), pp. 124-130.
- OECD, Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust, **2017**, *OECD Public Governance Reviews*, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>
- Selloni Daniela, *CoDesign for Public-Interest Services*, Berlino, Springer, **2017**, pp. 193.
- Fuggetta Alfonso, *Cittadini ai tempi di Internet. Per una cittadinanza consapevole nell'era digitale*, Milano, Franco Angeli, **2018**, pp. 184.
- Sinni Gianni, *Una, nessuna, centomila. L'identità pubblica da logo a piattaforma*, Macerata, Quodlibet, **2018**, pp. 176.
- Verganti Roberto, *Overcrowded. Il manifesto di un nuovo modo di guardare all'innovazione*, Milano, Hoepli, **2018**, pp. 246.
- Blauvelt Andrew, "Toward Relational Design", pp. 37-40, in Bierut Michael, Helfand Jessica, *Culture Is Not Always Popular. Fifteen Years of Design Observer*, Cambridge (MA), MIT Press, **2019**, pp. 232.
- Resnick Elizabeth (a cura di), *The Social Design Reader*, London, Bloomsbury Publishing, **2019**, pp. 476.
- Tassi Roberta, *#Service designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi*, Milano, Franco Angeli, **2019**, pp. 185.
- Tharp Bruce M., Tharp Stephanie M., *Discursive Design: Critical, Speculative, and Alternative Things*, Cambridge (MA), MIT Press, **2019**, pp. 632.
- Floridi Luciano, *Il verde e il blu. Idee ingenue per migliorare la politica*, Milano, Raffaello Cortina Editore, **2020**, pp. 278.

La comunicazione del rischio

Un'opportunità di dialogo tra istituzioni e cittadini

Daniela Piscitelli Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli"
daniela.piscitelli@unicampania.it

Roberta Angari Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli"
roberta.angari@unicampania.it

La riflessione intende approfondire quanto le esigenze legate alla prevenzione e alla gestione delle emergenze possano giustificare un uso improprio delle strategie e degli strumenti della comunicazione e quanto questa, invece, possa rappresentare uno spazio di possibilità per ripensare il dialogo tra istituzioni e cittadini. La comunicazione potrebbe rappresentare un "nuovo spazio pubblico" attraverso il quale iniziare a percorsi di educazione alla cultura del rischio, a modelli innovativi di comunicazione tra pubblico e privato durante i momenti di crisi, ad un uso consapevole e partecipato delle informazioni e dei dati grazie ai quali attuare una diversa democrazia possibile [1].

Design per l'emergenza, Comunicazione del rischio, Open knowledge, Democrazia partecipata

The analysis aims at investigating how much the needs related to the prevention and management of emergencies can justify an improper use of communication strategies and tools and how much this, instead, can represent a space of possibility to rethink the dialogue between institutions and citizens. Communication could represent a "new public space" through which to begin to educate people about the culture of risk, innovative models of communication between public and private during times of crisis, and a conscious and participatory use of information and data to implement a "different possible democracy".

Design for emergency, Open knowledge, Risk communication, Participated democracy

Premessa

Nell'editoriale scritto nel 1999 in apertura al n. 19 di *Telèma*, Ignazio Contu riconosceva alle di allora emergenti *tecnologie della comunicazione* un ruolo centrale nella ridefinizione del rapporto tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni (PA), redarguendo, fin da subito, a non cadere nell'equivoco di confondere lo strumento con il fine e auspicando che le crisi di governabilità nazionali e mondiali potessero essere fronteggiate grazie a metodi innovativi di democrazia elettronica. La prova dell'esistenza di uno dei requisiti essenziali di uno stato democratico – scriveva – è l'attitudine a rendere effettivi i diritti di ogni suo cittadino (Contu, 1999). Nel medesimo numero Stefano Rodotà spiegava che seppur il criterio dell'efficienza dovesse rappresentare un obiettivo da parte delle PA, questo però avrebbe dovuto essere necessariamente accompagnato da politiche innovative capaci di ridurre la distanza con i cittadini, in grado di evitare forme di discriminazione, di sfuggire all'impoverimento del rapporto personale tra amministratore e singolo utente ed essere strumento, invece, politico, utile a costruire un'auspicabile *cittadinanza attiva*. Partendo dalle piccole dimensioni locali, la tecnologia e il digitale cui questa avrebbe aperto, avrebbero potuto innescare processi di vera e propria partecipazione, laddove l'intreccio tra azione amministrativa e dimensione locale avrebbe prodotto sperimentazioni interessanti per una *diversa democrazia possibile*. Allo stesso tempo, però, proprio nella dimensione amministrativa e *di servizio* vi ravvisava anche il maggior pericolo poiché questo sarebbe potuto scaturire da un uso improprio «delle opportunità tecnologiche tale da mettere in pericolo le libertà individuali e collettive, e dunque la stessa democrazia» (Rodotà, 1999, p. 6). Una possibile deriva, questa, giustificata in nome di interessi collettivi da tutelare, condotto soprattutto attraverso un censimento informatico volto a raccogliere dati, catalogarli, archivarli, possederli, ma soprattutto intrecciarli attraverso banche dati pubbliche e private [fig. 01]. A distanza di più di venti anni, il dibattito sulla necessità di attivare processi sostenuti da politiche adeguate e pensati per poter rendere concreta quell'utopia di «cittadinanza attiva» auspicata da Rodotà, è quanto mai attuale, anche a fronte dei *ritardi* strutturali che si registrano nella digitalizzazione delle PA. Ma questo dibattito si intreccia proprio con la questione relativa alle informazioni disponibili in rete, costituite oggi da vasti giacimenti di dati (Ciuccarelli, 2014, p. 56) mappe, tracce, foto, codici, filmati e scritture verbo-visive appetibili non solo per essere una *quantità densa* ma, soprattutto, per essere il



01
 Titolo:
 The wired masses
 Credit:
 Digital Division –
 Getty images
 Descrizione:
 La perdita
 di identità dei
 cittadini che
 abbracciano
 il credo della
 tecnologia

01

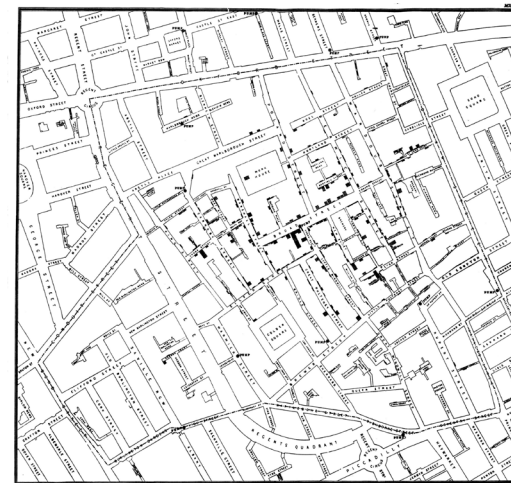
luogo attraverso il quale si costruisce una qualità sofisticata di significati, generata dalla loro modalità di costituzione, dalla loro interconnessione e dall'interpretazione che ne scaturisce. Una qualità così strutturata apre a spazi di indagine prima inimmaginabili, diventa strumento di lettura dei fenomeni esistenti, e occasione per fare *emergere* fenomeni altrimenti invisibili, e, nel renderli quindi *accessibili*, ne «amplia la cognizione» (Cairo, 2013, pp. 18-19). Uno spazio di investigazione, quindi, che, come auspicato da Antenore e Splendore, potrebbe rappresentare una «grande rivoluzione sociale» (Antenore, Splendore, 2017, p. 19), strumento di liberazione, attraverso modalità partecipate e *open*, ma anche di coercizione, se centralizzate e manipolate. Già 40 anni fa Simon Nora e Alain Minc, nell'analizzare il ruolo ricoperto dalla crescente informatizzazione delle società nella crisi delle democrazie occidentali, ne anticipavano i rischi e se oggi la *rivoluzione dei dati* si è compiuta ne resta l'allarme lanciato dai due funzionari sulla minaccia dovuta alla monopolizzazione degli «stock di informazioni» (Mattelart, 1998, p. 137), gestiti, ad esempio, da un'unica potenza. Il rapporto, infatti, descriveva quanto la «telematica» (Nora, Minc, 1979) avrebbe potuto «aggravare» la crisi delle democrazie, oppure, viceversa, avrebbe potuto «risolverle» aprendo a processi e modelli innovativi.

Questa questione, che apparirebbe superata almeno nell'idea corrente delle democrazie occidentali, ritorna invece prepotentemente alla ribalta durante momenti storici caratterizzati da stati di emergenza improvvisa laddove il principio del *bene comune* e della *tutela della collettività* può aprire a derive restrittive della libertà dei singoli e attivare sistemi di controllo di intere comunità, stati, nazioni.

Il discorso si complica se assumiamo a paradigma della contemporaneità la definizione di *emergenza permanente* (Piscitelli, 2019, p. 77-80). L'emergenza, infatti, non appare più essere definibile come conseguente a uno stato di eccezione, bensì si caratterizza per il suo essere una dimensione strutturale alla contemporaneità: quotidiana, limitrofa, costante. È Agamben che anticipa questa definizione. Per il filosofo infatti, è necessario parlare di «stato di eccezione permanente» diventato una pratica corrente delle democrazie europee: dalla necessità di affrontare l'emergenza militare prima, quella economica poi, quella nucleare, fino alle più recenti emergenze legate al terrorismo o alle grandi migrazioni (Agamben, 2003). E possiamo aggiungere, la conclamata emergenza climatica con i suoi effetti domino: desertificazione, povertà, terrorismo, migrazioni e mafie locali interconnesse con quelle internazionali.

La recente e ancora in corso pandemia è solo l'ennesima dimostrazione non della ineluttabilità dei fenomeni, bensì della loro interconnessione globale e della loro incontrollabile pervasività. Una condizione quella dell'emergenza, quindi, che diventa condizione endemica di questo mondo e che ci costringe a misurarci con urgenze globali e rischi locali, con crisi circoscritte la cui portata detonante diventa poi universale [fig. 02] [fig. 03].

Di fronte a questo fenomeno la domanda che quindi vorremmo porci è quanto la comunicazione – le sue strategie e gli strumenti per attuarle – possa essere un dispositivo letale per normalizzare gli stati di eccezione, strumento



02
 Titolo:
 On the Mode of
 Communication
 of Cholera
 Credit:
 John Snow
 Descrizione:
 Visualizzazione
 dei decessi
 e addensamento
 dell'epidemia
 vicino Broad
 Street – Londra.
 Anno: 1854.
 Immagine libera
 da diritti

02

per mettere tra parentesi la democrazia stessa (Agamben, ibidem) e, in definitiva, in pericolo le libertà individuali e quelle collettive, oppure rappresentare uno spazio di possibilità per attuare politiche innovative e partecipate, un luogo del pensiero attraverso il quale misurare nuove modalità di dialogo tra cittadini e istituzioni.

Educare alla cultura del rischio

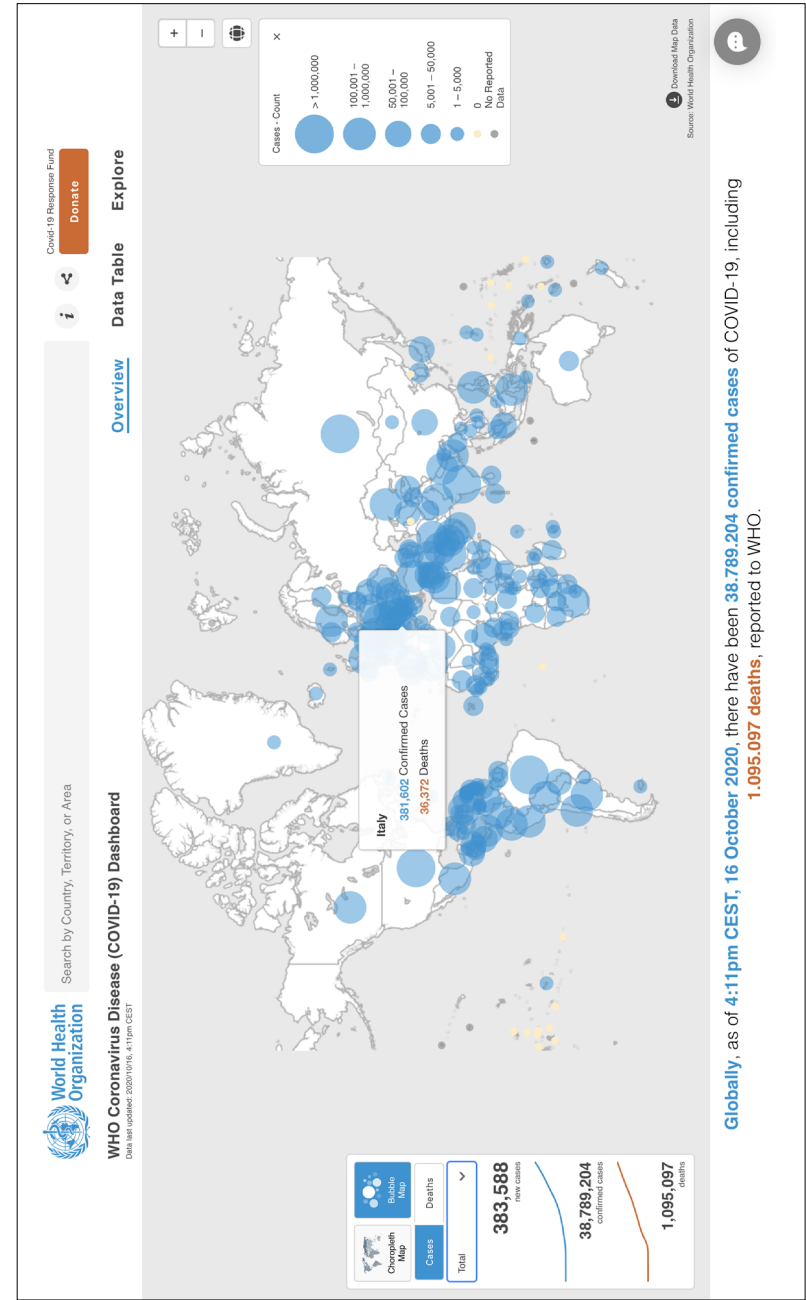
La gestione dell'emergenza è strettamente connessa alla gestione e comunicazione del rischio. Simona Morini, filosofa della scienza, sostiene che «il mondo è sempre stato rischioso, in modi e forme diverse» (Morini, 2020), ma quello che è cambiato oggi è la diversa sensibilità che abbiamo maturato nei confronti del rischio, data la sua dimensione pervasiva, la sua natura ubiqua, la sua capacità di generare effetti domino dovuti all'interconnessione esistente tra sistemi apparentemente lontani e, anche, la capacità detonante che potrebbe avere quello che viene definito un *minimo rischio*, tale da indurci a non sottovalutarne la possibilità.

Ma come si è modificata la relazione tra gestione e comunicazione dell'emergenza e comunicazione del rischio? Un tempo la parola rischio era legata a un'idea di prevenzione verso eventi ritenuti eccezionali mentre oggi il concetto di rischio rimanda a «orizzonti globali dentro i quali ci muoviamo tutti» (Bech, 2020), e non è percepito come qualcosa di *probabile ma remoto*, bensì come qualcosa di *molto possibile e vicino*. Questa sua dimensione di *prossimità* fa sì che nella dicotomia rischio/emergenza si perda la relazione di propedeuticità dell'uno rispetto all'altra, per diventare qualcosa di strettamente intrecciato e coevo. Nel 1986 Ulrich Bech anticipò di molte decadi il dibattito contemporaneo su quella che lui aveva definito la «natura ubiqua del rischio» descrivendo una società globale caratterizzata proprio da questa dimensione come socialmente rilevante tanto da diventare fattore di stress nella gestione del sistema politico, dell'economia, del diritto nazionale e internazionale fino ad arrivare alla vita quotidiana delle famiglie.

Una società caratterizzata dal rischio come condizione dominante e dall'emergenza come dimensione strutturale alla contemporaneità, *rischia* di veicolare una cultura del pericolo di tipo fatalista e di imporre un lessico comune, un certo modo di «organizzare la memoria collettiva» (Nora, 1978) caratterizzato da panico sociale e senso di impotenza. Eppure, ci suggerisce Bech, comprendere e accettare l'esposizione costante al rischio e la sua ineluttabilità, non solo sarebbe un gesto di responsabilità collettiva ma comporterebbe un vantaggio strategico poiché porterebbe

03

Titolo:
WHO Coronavirus
Disease (COVID-
19) Dashboard
Credit:
World Health
Organization
Descrizione:
Visualizzazione
dei casi da
Coronavirus
nel mondo –
Consultato
il 16 ottobre 2020



03

Globally, as of 4:11pm CEST, 16 October 2020, there have been 38,789,204 confirmed cases of COVID-19, including 1,095,097 deaths, reported to WHO.

a prefigurare quella che lui stesso definisce una nuova utopia: «un cambiamento positivo nella modalità e nelle pratiche di decisione strategica» (Bech, 2020). Imparare a vivere nella società del rischio significherebbe, quindi, da un lato mettere in crisi anche le più incrollabili delle certezze e, allo stesso tempo, «aprire a cambiamenti significativi innescando energie nuove» (Bech, ibidem). Il sociologo, infatti, fa una netta distinzione tra cultura della sicurezza e cultura del rischio: la prima, sostiene, se viene intesa come un diritto verso il quale la società dovrebbe tendere, «soffocherebbe ogni innovazione nella sua gabbia», mentre la seconda, potrebbe portare ad assumersi una «responsabilità comune». Ciò di cui abbiamo bisogno – sostiene il sociologo – è una «cultura dell'incertezza», che deve fondare la sua ragion d'essere «nella disponibilità a parlare apertamente del modo in cui affrontare i rischi»; «nel riconoscere la differenza fra rischi quantitativi e incertezze non quantitative»; «nel negoziare fra diverse razionalità, piuttosto che impegnarsi nella reciproca denuncia»; «nell'erigere tabù moderni su basi razionali» e – non ultimo – nel riconoscere la necessità strategica di dimostrare alla volontà collettiva, di agire con senso di responsabilità «riguardo alle perdite che si verificheranno sempre, nonostante ogni precauzione» (Bech, ibidem). Accettare di vivere in questa cultura dell'incertezza consentirebbe di acquisire la consapevolezza che l'emergenza non è *altro da noi* bensì è strutturale alla nostra stessa esistenza poiché l'essere umano per primo, è il *risultato* di una somma di emergenze, sopravvissuto a una somma di eventi, rilevanti o meno, catastrofici o meno (Ferraris, 2016).

Dati, Big data, privacy e grandi fratelli

La lettura dei fenomeni *emergenti*, la loro visualizzazione e interpretazione è ambito sempre più indagato dalla disciplina della comunicazione visiva, e se l'abilità di *tenere traccia*, di registrare (Ferraris, 2016), ha rappresentato l'origine stessa della cultura del rischio, nella misura in cui attraverso questa azione si sono portati alla luce numerosi fenomeni o le loro possibili cause, dall'altro lato si fonda su modelli che oggi non bastano più a descrivere i sistemi complessi nei quali ci troviamo. Quello che è cambiato è l'interconnessione tra i fenomeni, la capacità di accelerazione di alcuni di essi (Morini, ibidem), ma anche la loro natura: questi, infatti, sono caratterizzati da eccezioni costanti, da *errori del sistema* non ascrivibili a nessun modello statistico oggi conosciuto. Questa condizione “pre-scientifica” di comprensione non può più basarsi su modelli statistici ma solo su processi in grado di individuare dei *trend* che possono essere compresi e

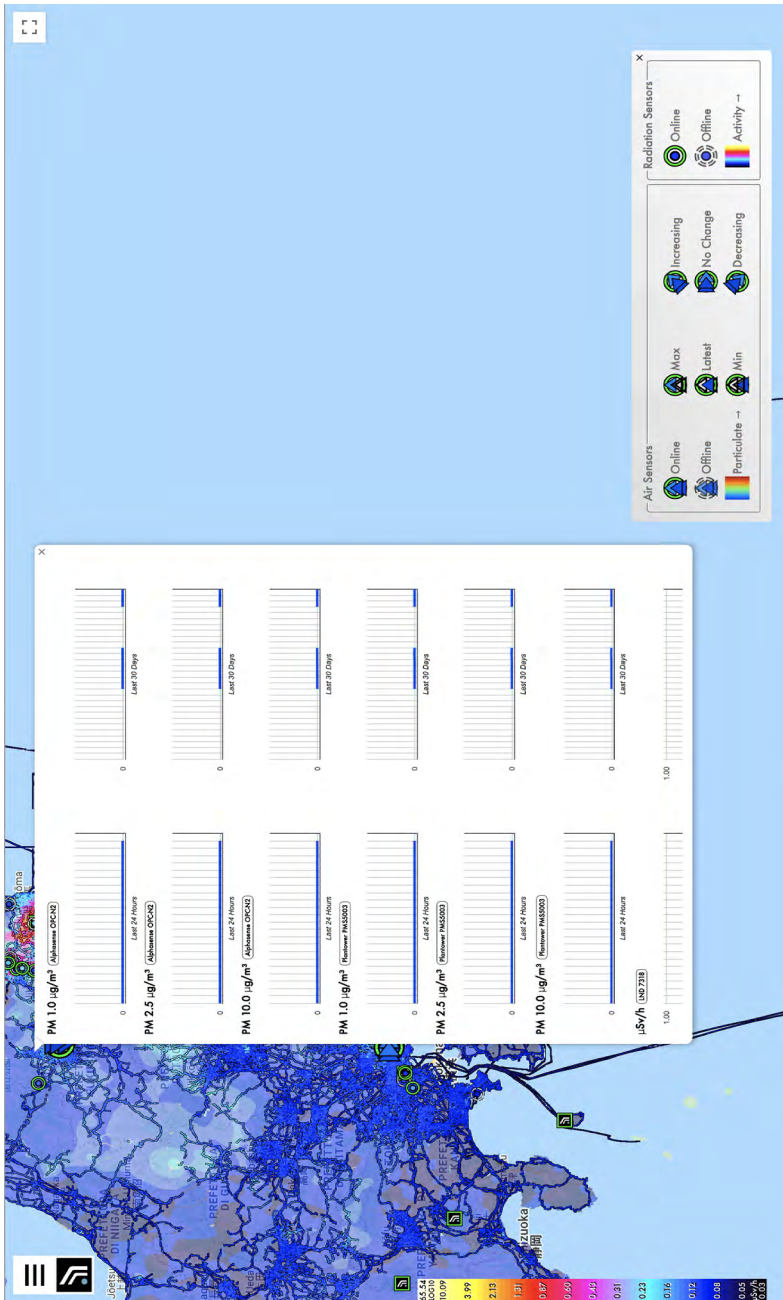
prefigurati solo grazie al *machine learning*, al supporto dell'Intelligenza Artificiale e ai *Big Data* (Morini, ibidem). Oggi i Big Data rappresentano proprio quegli *stock* cui si faceva riferimento nel rapporto Nora-Minc che, per le loro caratteristiche, rappresentano l'insieme massivo di informazioni strutturate e non strutturate, provenienti per la maggior parte da numerosi tipi di sorgenti e generati in modo automatico e all'insaputa – o quasi – dell'utente: si pensi ai rilevatori di posizione, ai sensori, o, più semplicemente, alle numerose *tracce* che gli utenti lasciano nel loro usufruire di piattaforme social. Queste vengono rilevate come *raw data* da specifiche istituzioni a questo preposte, oppure in casi specifici, da Pubbliche Amministrazioni.

Ma la gestione di questi dati, la loro archiviazione, elaborazione e diffusione, apre a questioni ancora irrisolte. Il dibattito che negli ultimi anni ha portato in superficie, per esempio, le questioni legate alla tutela della *privacy* e al trattamento dei dati personali, ha evidenziato come vi siano ancora molte zone d'ombra, in particolare per quanto riguarda l'intercettazione, la raccolta, l'analisi e l'elaborazione di informazioni private. Eppure, mai come oggi, in tempi di pandemia, il tema del monitoraggio della popolazione tramite i dati, diventa argomento centrale nel dibattito sul progetto laddove la relazione tra *tecnica* e *società* non può ridursi a una semplice attività di *problem solving*, di ottimizzazione dell'efficienza, o, nel caso dei dati, di *archiviazione e censimento*, quanto, invece, deve poter fugare il rischio del controllo sociale e generare una cultura partecipata grazie alla quale è il cittadino stesso che in prima persona deve divenire parte integrante del processo e, nello specifico, attore del sistema stesso di mappatura (Ferrazzano, 2020) e monitoraggio. Ma per fare questo va costruito un percorso di consapevolezza, di partecipazione, di inclusione e, soprattutto, ristabilire un legame di fiducia tra pubblico e privato. Nello specifico della pandemia in corso, se, infatti, in un primo momento le contestazioni all'uso di strumenti di monitoraggio erano legate ai soli aspetti tecnici, in una seconda fase

04
Titolo:
Dispositivo
di rilevazione
Credit:
Safecast – <https://safecast.org>
Descrizione:
Il gruppo di volontari che si occupa delle rilevazioni ed elaborazione di dati, fa uso di vari tipi di rilevatori per poter tracciare i dati ambientali e visualizzarli infine sulla piattaforma



04



05

05

Titolo:
Mappatura
Credit:
Safecast – <https://map.safecast.org/?y=35.7&x=142.72&z=8&l=0&m=0>
Descrizione:
Esempio di una mappatura disponibile sulla piattaforma Safecast

33

sono emerse le questioni relative alle possibili violazioni della *privacy*, in particolare per quanto riguarda l'accesso e l'utilizzo improprio dei dati privati dei cittadini. Un timore diffuso, quindi, nonostante il *Regolamento generale sulla protezione dei dati* – GDPR, espliciti nell'Articolo 4, le norme per un corretto utilizzo dei dati personali, e ne evidenziano contestualmente la loro *funzione sociale*, nel loro rappresentare un interesse generale della collettività (Sinisi, 2020). Questa procedura si allinea alle linee guida suggerite dallo *European Data Protection Board* del 14 aprile 2020 all'interno delle quali sono redatte alcune indicazioni cui i paesi intenzionati ad avvalersi di strumenti digitali di tracciamento, devono potersi adeguare:

- installazione della app su base volontaria;
- eliminazione della stessa, quando non più necessario;
- non trattamento dei dati di localizzazione degli utenti.

Una *policy*, quindi, che tenta di stabilire una cultura della *responsabilità* da parte dei cittadini, in grado da un lato di sopperire all'assenza di un progetto istituzionale, ma, dall'altro, contribuire alla creazione di una *solidarietà collettiva*. Ma anche una *policy* che rende trasparenti delle procedure, facendo sì che la restituzione di dati e prove, messa a disposizione di tutti, possa contribuire anche a smontare una certa cultura del sospetto e della macchinazione. Una strada questa che, in contesti di culture *open*, può aprire a una idea di bene comune, laica e partecipata.

La necessità di esserci: il rischio come opportunità

Sono queste linee guida ad offrire lo spunto per una riflessione che riguarda il significato di una *pubblica utilità 2.0* all'interno della quale gli strumenti del digitale possono rappresentare uno strumento di interconnessione, tra pubblico e privato, e ridefinire il reciproco ruolo all'interno di un modello di democrazia attiva. È abbastanza evidente come negli ultimi anni sia stato avviato un lento processo di conversione al digitale dei principali servizi offerti dalle PA, nonché dai *media*, impegnati nella risposta alla crescente richiesta di informazione. In questo senso il lessico comune si arricchisce di nuovi neologismi utili a definire una cittadinanza che vuole divenire più protagonista: *knowledge society* (Schnapp, 2013), si differenzia dalla precedente società dell'informazione poiché mentre quest'ultima si limitava a diffondere dati grezzi, la prima trasforma l'informazione in risorse utili alla collettività intera; *citizen science* (Fritz, et al. 2019), descrive la partecipazione pubblica alla ricerca scientifica, contribuendo sia in termini di monitoraggio partecipato – e quindi di progresso nella ricerca scien-

tifica – che in termini di divulgazione puntuale; *citizen journalism* (Hughes, 2014) indica forme di giornalismo che vedono la partecipazione attiva dei lettori nell'elaborazione di contenuti.

Esempio di questo modello può essere considerata Acaps, piattaforma non governativa e senza scopo di lucro nata in Norvegia nel 2009 con l'obiettivo di “*See the crisis. Change the outcome*”, perseguibile attraverso la realizzazione di strumenti innovativi per lo studio e l'analisi delle questioni emergenti. In particolare, attraverso una reportistica dettagliata che facilita il monitoraggio di eventi e zone di crisi, è stata possibile la costruzione di uno strumento di indagine alla cui base vi è la progettazione di un sistema di comunicazione che utilizza linguaggi comprensibili a livello globale.

Medesime potenzialità sono state indagate da gruppi che, spesso su base volontaria, hanno avviato processi per la raccolta, l'elaborazione e la diffusione di dati in modo da mappare fenomeni emergenti relativi a territori come *Safecast*, o sociali come *Bellingcat*. In entrambi i casi l'obiettivo è stato quello di costituire delle piattaforme dedicate all'accesso e alla divulgazione di fenomeni complessi dove la partecipazione dei cittadini diventa parte integrante del sistema di implementazione e comprensione dei processi [fig. 04] [fig. 05].

Con questa stessa logica sono state avviate sperimentazioni di collaborazione tra Università e Istituzioni Pubbliche, come dimostrano le esperienze condotte presso il *Density Design Lab* del Politecnico di Milano, attraverso il progetto *Emaps*, finanziato nell'ambito del programma *FPT Science in Society*, che ha lo scopo di esplorare i possibili rischi e le potenzialità legati all'utilizzo del web e dei *social media* da parte di differenti tipologie di utenti. In particolare, tra i risultati del lavoro del team di progetto, va citata la piattaforma *Climaps.eu*, un atlante digitale che, attraverso 33 diagrammi interattivi e con metodi e strumenti differenti della rappresentazione diagrammatica, narrano l'adattamento ai cambiamenti climatici, visualizzando anche, ad es., il calcolo di vulnerabilità ai cambiamenti climatici di un determinato territorio.

Tutte queste piattaforme, nate a partire dall'individuazione di un'urgenza o di una sperimentazione dimostrano come il tema del rischio possa rappresentare, grazie al digitale, uno spazio di dialogo tra pubblico e privato.

Per fare questo, e poiché i dati sono ottenuti da diverse fonti, la sfida più grande per i progettisti è quella di elaborare quelli disponibili attraverso linguaggi visivi che, lasciando da parte lusinghiere seduzioni formali, possano, invece, dare inizio a delle vere e proprie lingue, sinse-



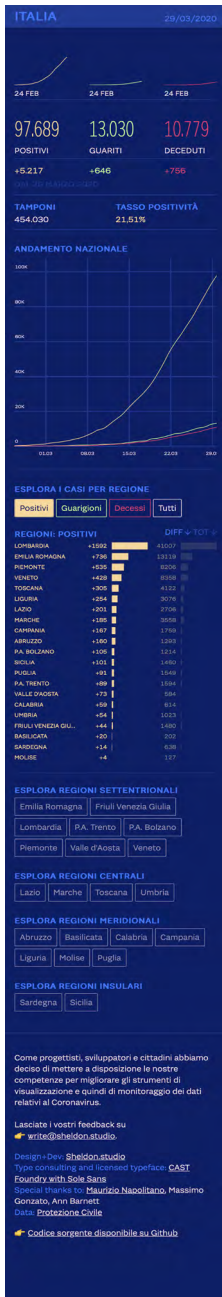
06

miche (Perondi, 2012, p. 12). Un approccio, questo, che sfrutta le capacità spaziali e pluridimensionali della scrittura e che enfatizza le relazioni logiche tra i segni – scrittori, visivi e notazionali – nello spazio, tali da agevolare la partecipazione pubblico/privata attraverso registri visivi che agevolano la narrazione, l'implementazione e l'interpretazione dei fenomeni.

Un progettista/mediatore, quindi, il cui ruolo diventa strategico perché «dotato degli strumenti analitici del ricercatore, della capacità di sfidare grandi quantità di evidenze empiriche, con una formazione di tipo tecnologico e una vocazione per lo *storytelling*» (Antenore, Splendore, ibidem): i dati, infatti, sono caratterizzati da una duplice natura (Mayer-Schönberger, Cukier, 2013, pp. 134-135), poiché sono sia l'oggetto che permette la narrazione dell'informazione, che il soggetto in quanto tale. In entrambi i casi, difficilmente possono essere compresi nella loro *forma grezza*, per cui è necessario l'intervento di un *intermediario*, che abbia la capacità di rendere i dati leggibili, ampliabili e, soprattutto decodificabili [fig. 06] [fig. 07]. Questa necessità è stabilita anche nei *17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU*, e approfondite dal programma *Horizon Europe*, che ribadiscono la necessità di rendere ogni informazione, e quindi i saperi, *open*, facilitando il processo di indagine, di acquisizione,

06

Titolo:
CoviDash
Credit:
Matteo Moretti –
Sheldon.studio
Descrizione:
CoviDash
vuole essere
uno strumento
di semplice
decodifica
e interazione,
pensata per
divenire un
bene comune
a disposizione
della comunità



di implementazione e, più in generale, di condivisione della conoscenza.

In questo senso la figura di un mediatore, ovvero la presenza di un progetto di design che renda fruibile piattaforme di condivisione *open* e partecipate, unita ad una più diffusa cultura digitale, consente di immaginare futuri possibili. Un progettista/traduttore dell'esistente il cui ruolo strategico può aprire a rinnovati modelli di *cittadinanza attiva*.

NOTE

[1] Il presente articolo è stato discusso e concordato dai due autori ed è stato scritto avendone condiviso la bibliografia, le letture, le ricerche e le riflessioni. A Daniela Piscitelli si deve l'approfondimento relativo alla *Premessa* e al paragrafo *Educare alla cultura del rischio*. A Roberta Angari si deve l'approfondimento relativo al paragrafo *Dati, Big data, privacy e grandi fratelli* e al paragrafo *La necessità di esserci: il rischio come opportunità*.

REFERENCES

- Nora Pierre, "Mèmoire collective", pp. 398-401, in Le Goff Jacques (a cura di), *La nouvelle histoire*, Paris, Retz, **1978**, pp. 574.
- Simon Nora, Alain Minc, *Convivere con il Calcolatore*, Milano, Bompiani, **1979**, (tr. it. *Convivere con il Calcolatore*, Milano, 1979), pp. 170.
- Walliser Andr e, "Le rapport «Nora-Minc». Histoire d'un best-seller", *Vingti me Si cle. Revue d'histoire* n. 23, luglio-settembre **1989**, pp. 35-48.
- Mattelart Armand, *La comunicazione globale*, Roma, Editori Riuniti, **1998**, pp. 144.
- Contu Ignazio, "Così affronteremo ad armi pari l'inerzia e il silenzio degli apparati", *Tel ma* n. 19, **1999**, p. 5.
- Rodot  Stefano, "Democrazia non solo telematica per una vera «cittadinanza attiva»", *Tel ma* n. 19, **1999**, pp. 6-8.
- Agamben Giorgio, *Stato di eccezione*, Torino, Bollati Boringhieri, **2003**, pp. 128.

07
Titolo:
CoviDash
Credit:
Matteo Moretti – Sheldon.studio
Descrizione:
CoviDash è una dashboard open-source progettata specificatamente

per smartphone che presenta, quotidianamente, i dati della Protezione Civile relativi alla diffusione del Coronavirus, sia a livello nazionale sia regionale

Perondi Luciano, *Sinsemie*, Viterbo, Stampa Alternativa e Graffiti, **2012**, pp. 236.

Cairo Alberto, *L'Arte Funzionale*, Milano, Torino, Pearson Italia, **2013**, pp. 363.

Cukier Kenneth, Mayer-Schönberger Viktor, *Bid data: A revolution that will transform how we live, work and thing*, Boston, Houghton Mifflin Harcourt, **2013**, pp. 242.

Schnapp Jeffrey T., *Knowledge Design: Incubating new knowledge forms / genres / spaces in the laboratory of the digital humanities*, Hannover, Germania, Herrenhausen Lectures pamphlet series, Volkswagen Foundation, **2013**, pp. 38.

Ciuccarelli Paolo, "Dagli Atlanti agli ambienti", *Progetto Grafico* n. 25, Milano, Edizioni Aiap, **2014**, pp. 56-67.

Ferraris Maurizio, *Emergenza*, Torino, Giulio Einaudi Editore, **2016**, pp. 144.

Antenore Marzia, Splendore Sergio, *Data journalism. Guida essenziale alle notizie fatte con i numeri*, Milano, Mondadori Educa-tion, **2017**, pp. 192.

Fritz Steffen, See Linda, Carlson Tyler, et al., "Citizen science and the United Nations Sustainable Development Goals", *Nature Sustainability* n. 2, **2019**, pp. 922-930. <https://doi.org/10.1038/s41893-019-0390-3>

Piscitelli Daniela, *First Things First. Comunicare le emergenze*, Barcellona, ListLab Editore, **2019**, pp. 159.

Bech, Ulrich, "Un nuovo dizionario. Vivere la societ  del rischio: la lezione di Ulrich Bech", *Linkiesta di Morning Future*, **2020**. <https://www.linkiesta.it/2020/03/ulrich-beck-societa-del-rischio/> [Ottobre 2020].

Ferrazzano, Michele, "Contact Tracing Via App: The Italian Experience And Privacy Issue", *Humanidades & Tecnologia (Finom)* n. 25, luglio-settembre **2020**, pp. 114-126. http://revistas.icesp.br/index.php/FINOM_Humanidade_Tecnologia/article/view/1289

Morini, Simona, "Non abbiate paura del rischio: affrontatelo", *Morning Future*, **2020**. <https://www.morningfuture.com/it/article/2020/04/27/rischio-pandemia-coronavirus-simona-morini/899/> [Ottobre 2020].

Sinisi Martina, "Uso dei Big Data e principio di proporzionalit ", *Federalismi.it* n. 8, **2020**, pp. 358-378. <https://www.federalismi.it/nv14/articolo-documento.cfm?Artid=41623>.

Colorama

Un sistema di identità per il bene comune

Valeria Bucchetti *valeria.bucchetti@polimi.it*

Umberto Tolino *umberto.tolino@polimi.it*

Pamela Visconti *pamela.visconti@polimi.it*

Politecnico di Milano, Dipartimento di Design

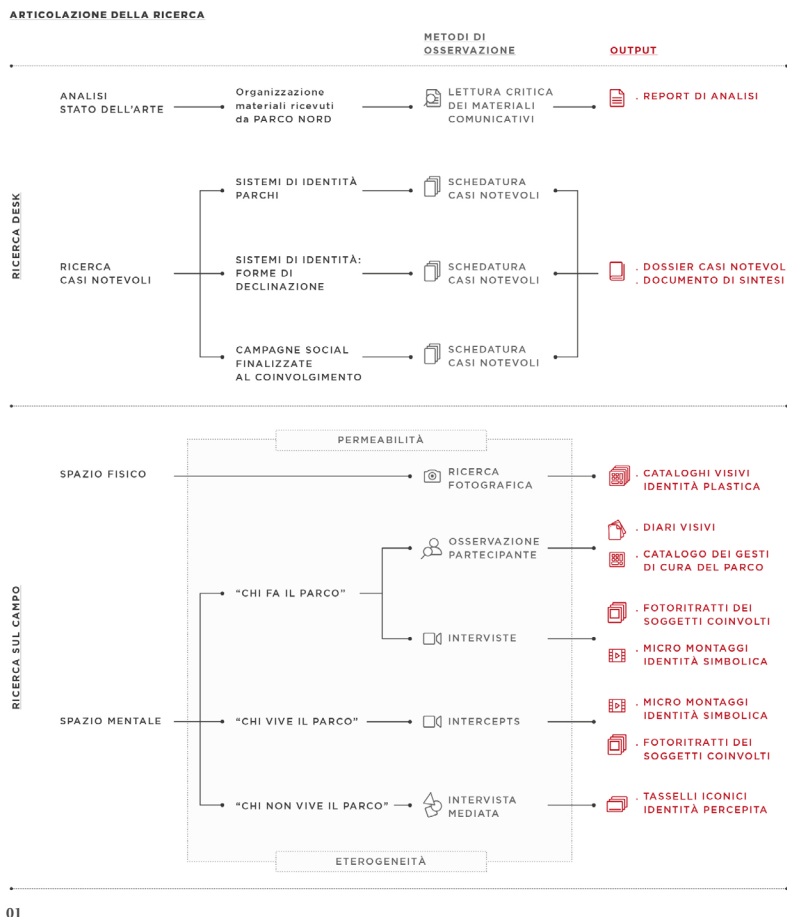
Il rinnovamento dell'identità del Parco Nord Milano ha rappresentato l'occasione per calare la riflessione sul progetto di pubblica utilità e sulla qualità dei sistemi comunicativi degli enti pubblici nella dimensione della ricerca applicata. A partire dalle specificità e complessità del soggetto, il percorso di ricerca progettuale ha articolato processi di osservazione e ascolto, ha messo a punto metodi e strumenti per affrontare un percorso partecipato, ha sperimentato un sistema aperto, definendo un paradigma che riformula le premesse, ma anche le risultanti dell'azione progettuale. Lo studio presentato delinea la centralità del ruolo del designer della comunicazione nel governare la genesi ma anche l'evoluzione del sistema stesso.

Progettazione partecipata, Terzo spazio, Sistema comunicativo aperto, Identità permeabile, Sistema digitale flessibile

Renewing the identity of the Parco Nord Milano became an opportunity to reflect on how design can contribute to build public value. It also opened an important rumination on the public bodies' communication systems in the dimension of applied research. Recognizing the complexity of the subject, the research process was structured as a combination of observation and listening. This process led to develop methods and tools for facing a participatory process, and to experiment an open system, based on a paradigm that reformulates the premises, but also the outcomes of the design activity. The study outlines the central role that the communication designer plays in governing the genesis, as well as the evolution of the system itself.

Participatory design, Third space, Open visual system, Porous identity, Flexible digital system

In un contesto disciplinare dove si incontrano la componente visiva dell'identità e il progetto di pubblica utilità, la necessità di rinnovamento dell'identità del Parco Nord Milano (PNM) ha costituito un'occasione di ricerca per il design della comunicazione offrendo un terreno fertile di sperimentazione. Un terreno che ha coinvolto il processo, i metodi, le risultanti progettuali e che ha fatto emergere, secondo un percorso autoriflessivo, alcune questioni aperte, utili ad alimentare una prospettiva più vasta. A iniziare dalla considerazione che ha orientato il lavoro e che muove dall'idea del Parco come bene comune, assumendo la definizione di Salvatore Settis, tanto semplice quanto illuminante, sulle sue finalità: «Bene comune vuol dire coltivare una visione lungimirante, vuol dire investire sul futuro, vuol dire preoccuparsi della comunità dei cittadini» (Settis, 2013, p. 13). Dunque, una finalità intrinseca a un parco e sottolineata dalla concezione di comunità espressa dal PNM. Una comunità che ha il compito di produrre beni relazionali, cioè beni «prodotti e fruiti assieme dai partecipanti a una determinata azione o un determinato evento, né strettamente pubblici né strettamente privati, che appartengono all'area sociale» (Aime, 2019, p. 117) e come tutto questo richieda condivisione, convivenza e reciprocità. Attraverso il progetto di identità per il PNM si vuole dare conto di come questi presupposti siano ricaduti sul processo progettuale e sui suoi esiti, ma anche sul ruolo del progettista, considerato un soggetto che agisce nella collettività per la collettività e che sente la responsabilità dei segni e delle tracce che lascia nella semiosfera, così come la responsabilità dell'atto comunicativo e della sua qualità, dalla quale dipende l'accesso ai contenuti da parte di cittadini e cittadine e, in questo caso, di frequentatori e frequentatrici del parco (Bucchetti, 2017, p. 57). La definizione di una nuova grammatica visiva per il PNM, secondo queste premesse, si pone come un progetto che va oltre la ridefinizione di un segno identitario e delle sue regole per concepire il progetto come una forma di regia sistemica che include relazioni, persone, ambienti, artefatti (Tonkinwise, 2019, p. 10)[1]. Ente pubblico, territorio, luogo di relazioni, promotore culturale PNM è un ente pubblico nato con l'intento di riqualificare i quartieri della periferia nord di Milano per restituire alla città territori degradati sotto forma di superfici verdi, fruibili, sicure. L'idea e le prime azioni pionieristiche per la concretizzazione di un progetto voluto dai cittadini e dalle istituzioni risalgono alla fine degli anni Sessanta e porteranno al riconoscimento come Parco Regionale nel 1975. Progressivamente, secondo un metodo di intervento ancora oggi “in progress”, il Parco



01

ha esteso la sua superficie fino ad arrivare oggi a circa 640 ettari in un contesto metropolitano altamente urbanizzato, all'interno dei Comuni di Milano, Bresso, Cusano Milanino, Cormano, Cinisello Balsamo, Novate Milanese e Sesto San Giovanni [2], che ne determinano il complesso tessuto politico nel quale assume un importante ruolo sociale, urbanistico ed ecologico. Con i suoi 6 milioni di metri quadrati di verde tra zone boschive, radure, filari, macchie arbustive e piccoli specchi d'acqua – nell'area che un tempo ospitava gli stabilimenti della Breda – rappresenta la più grande area verde dell'intera area metropolitana milanese; promuove e ospita occasioni e attrezzature per incentivare processi di socializzazione; si pone come generatore e divulgatore di eventi culturali, oltre

01 Sintesi delle azioni di ricerca intraprese, i metodi di osservazione messi in atto e i semilavorati realizzati per la valorizzazione dei risultati

a essere teatro naturale di numerosissime attività spontanee, testimonianza di un diverso modo di concepire e vivere gli spazi urbani.

In questo fertile ma complesso quadro di riferimento, la ricerca progettuale ha avuto il compito di indagare la pluralità di rappresentazioni e ruoli del PNM: come spazio fisico e materiale – *First space* –, come spazio mentale e immateriale – *Second space* –, arrivando a costruire un linguaggio visivo che ne restituisca la sua ibridazione – *Third space* – (Soja, 1996; Baule, Quaggiotto, 2015, p. 1070).

Si è reso opportuno quindi individuare le distintività necessarie a rendere riconoscibile, in maniera inequivocabile, il soggetto Parco nelle sue diverse accezioni (*ente pubblico, territorio, luogo di relazioni, promotore culturale*), a comunicare il cambiamento di un soggetto che continua a essere in evoluzione e ridefinisce nel tempo il suo assetto interno e il suo modo di rapportarsi al territorio circostante. Il sistema comunicativo ha dovuto mediare fra questi aspetti dotando il proprio lessico della capacità di declinarsi, assumendo la *molteplicità* (Remotti, 2010, pp. 52-54) come paradigma identitario, in ragione del fatto che «il dato politico della comunicazione è costituito dalla compresenza di fenomeni così differenti e dalla necessità di parlare un linguaggio percepibile da uno spettro molto ampio di persone differenti»[3].

Progettare sul campo

Confrontarsi con una realtà e dei presupposti stratificati e *multiformi* ha indirizzato l'impostazione dell'attività progettuale. La consapevolezza della centralità dell'apporto delle persone (fondatori, lavoratori e fruitori), per il portato emotivo che contraddistingue la relazione di ciascuno con il Parco, ha determinato la scelta di individuare in essi un soggetto attivo nella ricerca (*capitale umano del Parco*); la volontà di costruire un linguaggio identitario specifico ha implicato una lettura attenta e orientata del luogo; il valore riconosciuto alla ricerca progettuale, capace di osservare e *sentire* l'oggetto di studio, ha determinato metodi e strumenti che consentissero ai ricercatori-progettisti di calarsi in prima persona nel contesto.

Da qui l'articolazione di una ricerca sul campo [fig. 01], strutturata su due livelli e sviluppata attraverso forme di osservazione e studio proprie della ricerca progettuale, finalizzata alla raccolta di tasselli iconici, elementi distintivi, testimonianze utili alla costruzione di una mappatura visiva che restituisse potenziali elementi narrativi.

Il primo livello, legato alla matericità dello spazio, è stato affrontato secondo il modello del *catalogo visivo* (Veca, 2007, p. 210). Si è scelto, infatti, di prediligere viste di



02

dettaglio andando a ricercare nella successiva aggregazione dei singoli tasselli raccolti la forza distintiva del luogo. Attraverso una ricerca fotografica sul campo, di cui sono state definite le regole per la cattura di ciascuna tipologia di scatto (soggetto, inquadratura, punto di vista, modalità di composizione), è stato ricostruito il profilo in relazione alla *figuratività aspettuale e strutturale* del Parco (Anceschi, 1992, p. 19; Bucchetti, 2017, p. 63) scegliendo tra i tanti punti di vista possibili quelli più aderenti alla vocazione del soggetto e privilegiando, nel contempo, letture inusuali al fine di tracciare un ritratto aderente ma inedito. Si è guardato alla *biodiversità*, catturando porzioni delle 100 specie di alberi presenti [fig. 02], ai *contrast*i definiti dalla coesistenza di elementi naturali e artificiali, alle *soglie* tra parco e città, in una logica di contrapposizione tra “dentro” e “fuori”; ma anche ai *tracciati* dell’uomo, ai *tessuti segnici* delineati dalle superfici naturali, ai *pattern* disegnati da fronde, arbusti, siepi, prati; alle viste in *contre-plongée* ottenute rivolgendo la macchina da presa verso cielo per restituire un “contro-scenario”. Il secondo livello di indagine si riferisce allo spazio mentale, ossia alla dimensione vissuta, percepita, immaginata dalle persone che entrano in contatto, in modalità e con ruoli diversi, con il luogo parco. I ricercatori hanno, a questo scopo, assunto gli strumenti della ricerca *etnosemiotica* intraprendendo azioni di ascolto e coinvolgimento (*osservazione partecipante, interviste in profondità, intercept, interviste mediate*) rivolte a coloro che fruiscono

02
L'albero del
Parco Nord
Milano:
rielaborazione
dei tasselli
visuali raccolti
durante
l'osservazione
delle 100 diverse
specie presenti
sul territorio

il parco, a chi quotidianamente nel parco lavora, fino ad arrivare a una rappresentanza di coloro che non sono mai entrati in contatto con esso. Le persone coinvolte hanno avuto la possibilità di esprimere pensieri, impressioni, trascorsi, proporre riflessioni, prospettive [fig. 03]. La documentazione e la sua sistematizzazione hanno permesso di completare il ritratto con *ciò che non si vede*, ma che è parte integrante della sua *essenza*. Al ricercatore-progettista, pertanto, il ruolo – in questa fase – di *osservatore attivo*, che indaga e raccoglie, ascolta, ma soprattutto interpreta e traduce.

Durante l'esplorazione sono stati coinvolti 8 ricercatori in 23 sessioni fotografiche, per una durata di 72 ore di scatti fotografici e 247 km percorsi. La ricerca ha prodotto più di 3.000 scatti, 44 video-interviste tratte da 235 minuti di registrazione.

Questo archivio iconografico, generato a partire dai diversi punti di osservazione assunti, si configura come bacino di *tasselli identitari* che ha costituito la premessa per la progettazione di *cataloghi visivi, montaggi audiovisivi, diari visivi*, restituendo dati-chiave ai fini progettuali.

Identità permeabile

L'attività svolta sul campo e lo studio delle azioni comunicative già prodotte dal Parco hanno permesso di individuare le *proprietà essenziali*, senza le quali il soggetto non sarebbe riconoscibile, e nel contempo di costruire un abaco di *proprietà accidentali* (Sinni, 2018, p. 21) che concorrono a stratificarne e dettagliarne il profilo. L'atto progettuale ha quindi avuto il compito di trasformare, finalizzare, riformulare, trasmutare i contenuti emersi generando nuove interpretazioni (ma anche contaminazioni, semplificazioni o espansioni espressive) per tradurli

03
Frame tratti dalla
documentazione
prodotta in
occasione delle
attività di ascolto
e coinvolgimento
delle persone
del e al parco



03

in una grammatica visiva in grado di esprimerli (Baule, Caratti, 2016) [fig. 04].

Un'operazione che si è compiuta tenendo conto anche della necessità di rafforzare e attualizzare la relazione del Parco con la città, di valorizzare le qualità del luogo, di costruire un sistema comunicativo formalizzato, coerente e aperto. Il confronto con le "persone *del e al parco*" ha confermato, inoltre, un forte valore storico e affettivo del segno grafico che fin dagli anni Ottanta ha identificato il PNM, rendendo necessario agire in una direzione di *continuità*, tracciando una strada che attualizzasse alcuni contenuti semantici (non più parco vs città ma parco per la città) attraverso linguaggi contemporanei.

La progettazione si è posta, dunque, in un'ottica di *re-design*, con l'obiettivo di comprendere e valorizzare gli elementi più pregnanti del marchio del Parco[4] sedimentati nella memoria.

Mantenuti gli elementi base, posti in una diversa relazione reciproca, la *figura* che ne è derivata elimina il concetto di confine e di contrapposizione con la città e delinea un "segno contenitore" all'interno del quale si posiziona l'elemento *logogrammatico* "Parco Nord Milano" [fig. 05].

Al colore è stata riconosciuta una funzione identificativa e immersiva: Parco Nord Milano è certamente 'verde', ma un verde che muta al variare delle stagioni, delle condizioni meteorologiche, degli occhi di chi lo osserva. Il sistema di identità interpreta questa policromia e sovverte le regole della stabilità cromatica definendo una palette - *Colorama* - basata sulla sintesi delle cromie emerse durante la ricerca sul campo, che introduce e codifica 20 versioni cromatiche del marchio [fig. 06].

Il colore, solitamente solido, immutabile, stabile, si pone in questo caso come elemento costitutivo in grado di definire un vero e proprio alfabeto visivo attraverso il quale comporre costrutti articolati e variabili, complessi e modulabili (Caprioli, Corraini, 2005). Assumendo un *modello soft* (Anceschi, 1988, p. 179), *Colorama* acquisisce le caratteristiche di un sistema aperto: potenzialmente e idealmente potrebbe essere esteso a patto che le condizioni di contrasto, che garantiscono la leggibilità degli elementi verbali, vengano salvaguardate, accogliendo le necessità di chi lo interpreta.

La relazione figura-sfondo costituisce un altro elemento-chiave che si innesca nelle applicazioni: il segno-marchio è permeabile al contesto. Posto in sovrapposizione a elementi grafici o fotografici, per sua stessa conformazione, accoglie il contenuto dello sfondo, che, per completamento, entra in sinergia con esso e genera nuove significazioni,

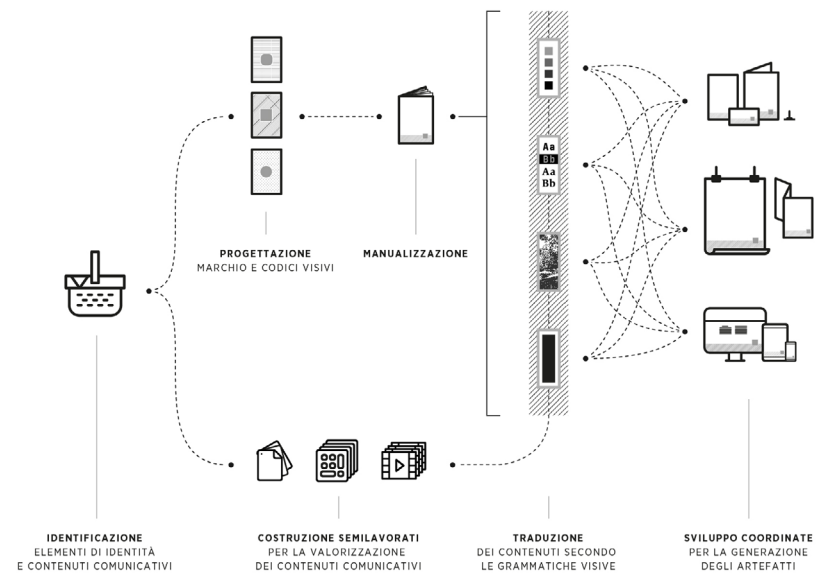
restituendo un'immagine del Parco capace di rinnovarsi di volta in volta [fig. 07].

Il *programma di identità* (Bonini Lessing, 2010, p. 73) è inteso in questo contesto come sistema visivo mutevole che prevede la caratterizzazione del segno grafico e delle variabili strutturali e comportamentali dello stesso, ma nel contempo definisce la relazione fra gli elementi grafici interni ed esterni a esso e la "configurazione" dell'impianto comunicativo nel suo complesso, ribaltando il ruolo del marchio all'interno dell'artefatto comunicativo. Si tratta di un marchio "contestuale" (Tonkinwise, 2019, p. 10), in cui il costrutto grafico giunge a un compimento in relazione al contesto visuale nel quale agisce. Ciò che diviene centrale non è la formalizzazione del segno in sé quanto le sue variabili comportamentali e relazionali, che partecipano alla generazione del senso [fig. 08].

Un sistema digitale flessibile

La dimensione digitale di un soggetto pubblico come PNM pone, ancora una volta, al centro del progetto la relazione tra territorio e fruitori. Attraverso il *digital engagement*, motore di processi identitari e di coinvolgimento, la comunità del Parco può ritrovare i propri riferimenti della quotidianità tangibile, riconoscendosi negli *spazi*

04
Dalla ricerca alla
progettazione
delle
grammatiche
visive del parco
e degli strumenti
di codifica per
la generazione
di artefatti
comunicativi



04

umentati (Manovich, 2006), dove l'intersezione tra spazio dell'informazione e spazio della città suggerisce nuove modalità di fruizione del contesto urbano (Quaggiotto, 2014, p. 86).

Si tratta quindi di un processo contestualizzato, di collaborazione e ascolto della collettività basato su strategie comunicative che riconoscono all'utente il ruolo di co-autore o *prosumer* dei contenuti online. In questa prospettiva è stato necessario prefigurare uno scenario di fruizione multicanale dove il modello di comunità *place-based*, definito da Carroll (Carroll, 2012, p. 179), potesse aumentare il senso di appartenenza tramite la condivisione di valori ed esperienze.

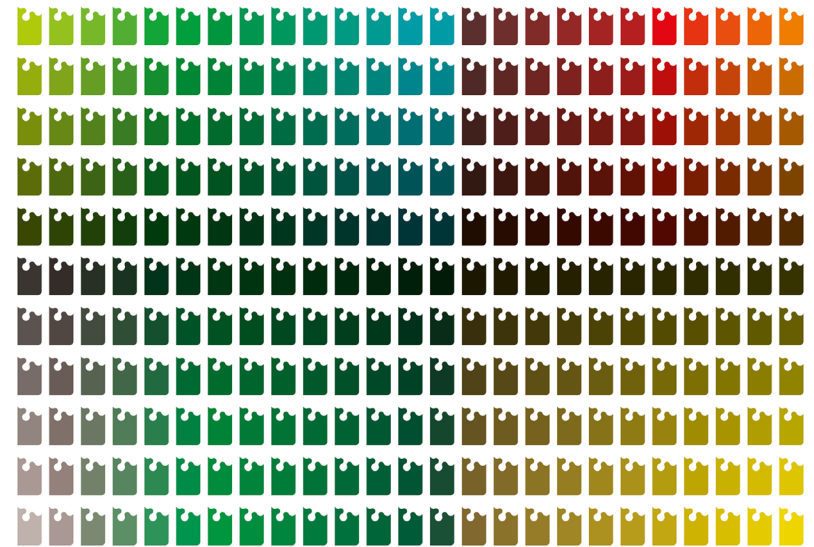
Il progetto si sviluppa dal sito, le cui coordinate espressive tengono conto delle linee guida dei servizi web della PA [5], proponendo una riconfigurazione delle informazioni a disposizione degli utenti rese facilmente fruibili, attrattive e costantemente aggiornate, grazie a un'interfaccia basata sui principi dinamici della nuova identità visiva: la palette cromatica del sito web è programmata per adattarsi autonomamente a quattro schemi predefiniti per le quattro stagioni [fig. 09]. Questo aspetto è stato un forte elemento di connessione con la pianificazione dei contenuti destinati ai social media, fulcro dell'attività di *re-branding* digitale del Parco.

Volendo favorire il coinvolgimento di una comunità eterogenea, accomunata dal senso di appartenenza al luogo e ai suoi valori, è stata progettata una strategia di comunicazione fondata su un immaginario collettivo (Ciastel-

05
Genesi del marchio: dagli elementi del marchio storico alla formalizzazione del nuovo segno identificativo



05



06

06
Il marchio Colorama nelle sue declinazioni cromatiche



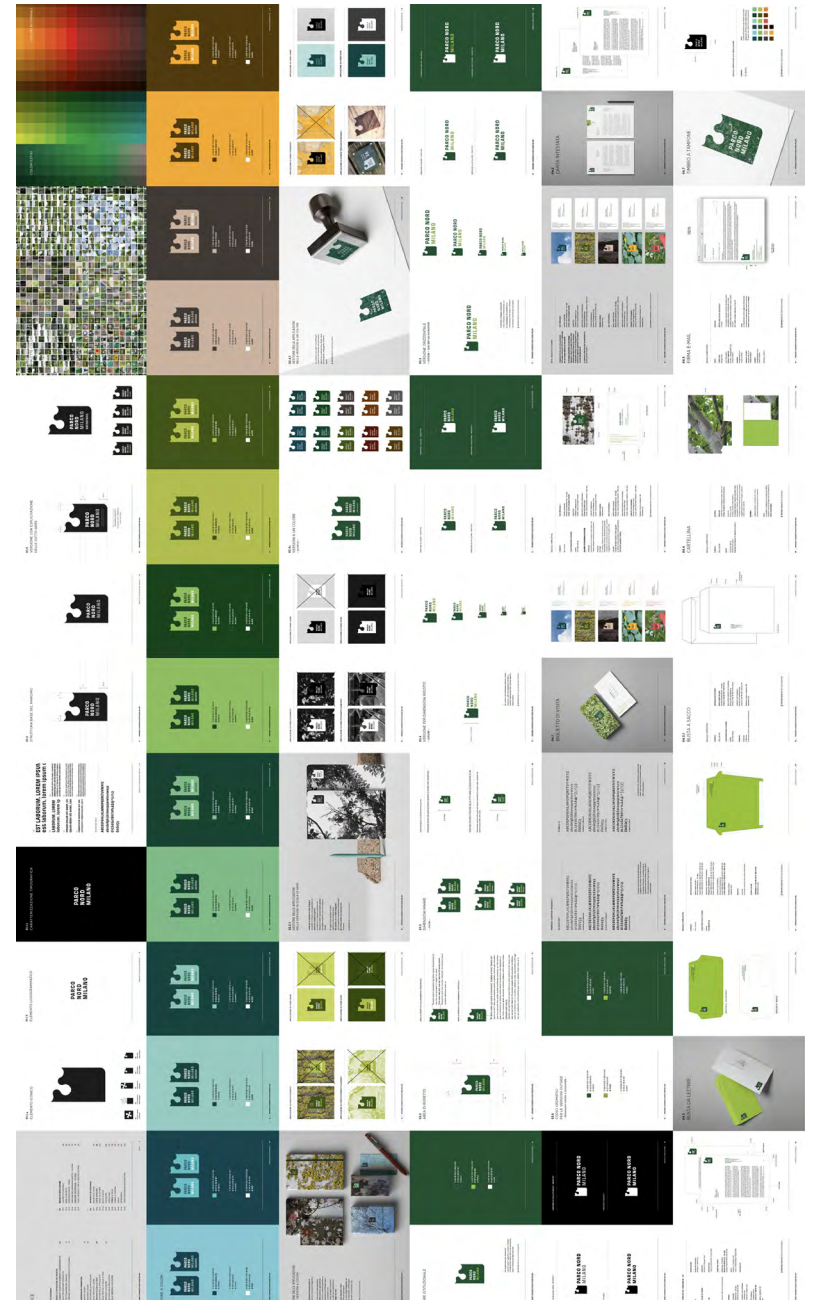
07
Esempi applicativi: la dimensione espressiva del marchio si genera dalla sinergia di tutti elementi del costruito grafico

08
Manualizzazione per l'esplicitazione di costanti, variabili e regole comportamentali utili alla messa in atto del sistema di identità

lardi, 2017, p. 64), articolando le diverse forme di comunicazione in chiave transmediale al fine di esplicitare i tre focus tematici alla base del piano editoriale digitale, differenziando tra: *Persone e comunità*, *Il luogo parco*, *Natura e vita istituzionale*.

La piattaforma Facebook, per *affordance* e pratiche d'uso, è risultata il canale più idoneo per condividere contenuti relativi a *Persone e comunità*: mettendo al centro le persone che vivono il parco e vi lavorano e per dare rilievo alle iniziative e agli eventi in corso e in programma. A Instagram il compito di valorizzare *Il luogo parco* e i suoi elementi naturali (flora, fauna), le strutture al suo interno e l'interazione uomo-natura, mediante la condivisione di contenuti principalmente fotografici. Twitter, infine, è stato destinato alla condivisione di temi di discussione su *Natura e vita istituzionale*, dando risalto al punto di vista del Parco, agli appuntamenti istituzionali, alle news e alle informazioni ufficiali.

Per progettare le linee editoriali dei contenuti digitali, e strutturarli come elementi di un ecosistema comunicativo, sono state rimesse al centro le risultanti della fase di ricerca: dati, immagini, *insight* derivanti dall'osservazione sul territorio hanno permesso da un lato di tracciare i



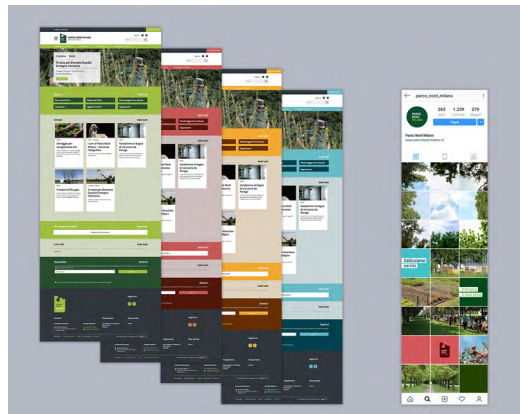
08

diversi profili di destinatari e fruitori della comunicazione e, dall'altro, una volta tradotti secondo i formati vincolati dalle piattaforme on line, di alimentarne i contenuti. Una prospettiva che ha stimolato la costruzione di griglie visuali su Instagram, ispirate dai *cataloghi visivi*, di contributi audiovisivi su Facebook, basati sulle *interviste* e gli *intercept*, ma anche la scomposizione delle narrazioni dei *diari visivi* su supporti più articolati come la *newsletter*. Ciò che ha preso forma è un sistema di comunicazione social per il quale, dal punto di vista grafico, sono state definite coordinate comunicative utili a regolare parametri qualitativi e formato delle immagini, cornici grafiche e linee guida per l'orientamento dei contenuti in base alle specificità dei diversi social media.

La responsabilità di un sistema partecipato e dinamico

Il progetto della nuova identità del Parco Nord Milano ha, come espresso fin qui, messo in campo strumenti operativi che pongono al centro le persone da una parte e le distintività dello spazio fisico dall'altra, determinando ricadute anche sullo spazio digitale.

Agli attori in gioco – le istituzioni, i cittadini afferenti a diverse realtà comunali, gli enti che agiscono *nel* e *con* il Parco – è riconosciuto un ruolo determinante e complementare nella definizione della sua “personalità”. In questo contesto il design ha agito in *modalità collaborativa* mettendo in atto momenti di ascolto e partecipazione volti a valorizzare la specificità dei soggetti coinvolti e a far emergere l'apporto di ciascuno per costruire una visione collettiva (Resnick, 2019) che trovi un equilibrio tra storia e contemporaneità, memoria e prospettive, qualità spaziali e proiezioni mentali.



09

09
Declinazione cromatica delle pagine web per le diverse stagioni e griglia compositiva del profilo Instagram coerente con i cataloghi visivi



10

Il marchio Colorama e le sue grammatiche visive si presentano come un sistema aperto su più livelli: dal punto di vista della *genesì*, accolgono e si modellano a partire da una visione costruita dal basso (fondatori, lavoratori e fruitori); sul *piano applicativo* ammettono l'*interferenza* di contenuti visuali variabili che compartecipano alla definizione della configurazione finale; sul *piano evolutivo*: le soluzioni espressive seguono le logiche della comunicazione contemporanea, ammettendo, o ancor meglio auspicando, un approccio *user generated content* [6].

Il metodo progettuale messo in atto e le qualità costruttive e comportamentali del sistema di identità che ne è derivato rafforzano il ruolo del designer, che si trova a operare in una dimensione registica di particolare centralità e delicatezza: egli agisce come *facilitatore* (Bucchetti, 2017, p. 61) delle relazioni fra gli interlocutori, ma anche come *mediatore-traduttore* (Anceschi, 1981; Baule, Carati, 2016) al servizio di un contenuto che non è definito e circoscritto, ma stratificato e in evoluzione. Affinché il sistema mantenga nel tempo continuità e riconoscibilità, il progettista – agendo all'interno di questa struttura aperta – assume la responsabilità di *farsi garante della qualità formale ed espressiva* del tessuto segnico generato [fig. 10], offrendo una risposta applicativa concreta al dibattito, che da sempre riflette sulla corretta combinazione tra aspetti *estetici* e aspetti *etici* del progetto di comunicazione, attualizzandolo.

10
Lascito del progetto: un sistema codificato e declinabile, che prevede un accrescimento progressivo del lessico visuale

NOTE

[1] Il progetto *Nuove grammatiche visive per l'identità del Parco Nord Milano* (2018-2019) è stato condotto dagli autori di questo saggio, membri del gruppo di ricerca DCxW – Design della Comunicazione per il Welfare – del Dipartimento di Design, Politecnico di Milano, impegnati nello sviluppo di sistemi comunicativi complessi legati agli ambiti sociali e di comunità.

[2] La sua gestione è affidata al Consorzio composto dai sei Comuni (della Provincia di Milano) limitrofi al Parco.

[3] Vedi: “Le regole del gioco” pubblicato nel numero monografico di *Rassegna. Il campo della grafica Italiana* n.6, 1981, p.90, in riferimento al progetto di identità di Italo Lupi per il Parco del Ticino.

[4] Il marchio storico del PNM nasce nel 1988 da un concorso di idee promosso dal parco stesso e rivolto a studenti e studentesse delle scuole superiori di Milano e provincia. La giuria, rappresentata da Italo Lupi e Francesco Borella selezionò fra oltre 600 proposte, e successivamente formalizzò, il segno che da allora ha identificato il Parco.

[5] Nel 2017 la neo costituita AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) pubblica le linee guida per i servizi web della PA: un sistema condiviso di riferimenti progettuali e visivi relativi al design dei siti e dei servizi digitali dalla Pubblica amministrazione Italiana.

[6] L'espressione *user generated content* inizia a diffondersi in seguito alla comparsa di piattaforme digitali abilitanti che hanno permesso all'utente di caricare e condividere in modo autonomo diverse tipologie di contenuti in rete. Dal 2007 l'OCSE ha redatto un report intitolato *Participative Web: User-Created Content* restringendo le categorie di contenuti che possono rientrare in tale definizione.

REFERENCES

- Henrion Alan, Parkin F. H. K., *Design Coordination and Corporate Image*, Reinhold, Studio Vista, **1967**, pp. 208.
- Aneschi Giovanni, *Monogrammi e figure. Teorie e storie della progettazione di artefatti comunicativi*, Firenze, La casa Usher, **1988**, pp. 272.
- Aneschi Giovanni, *L'oggetto della raffigurazione*, Milano, Etas, **1992**, pp. 256.
- Soja Edward, *Thirdspace: journeys to Los Angeles and other real-and-imagined places*, Oxford, Blackwell Publishing, **1996**, pp. 334.
- Caprioli Stefano, Corraini Pietro, *Manuale di immagine non coordinata*, Mantova, Corraini, **2005**, pp. 88.
- Manovich Lev, “The poetics of urban media surfaces”, *First Monday*, Special Issue n. 4, **2006**. <http://www.firstmonday.dk/ojs/index.php/fm/article/view/1545/1460> [Ottobre 2020]
- Veca Alberto, “Figure di argomentazione”, pp. 191-238, in Valeria Bucchetti, *Culture visive. Contributi per il design della comunicazione*, Milano, Edizioni Poli.design, **2007**, pp. 292.
- Bonini Lessing Emanuela, *Interfacce metropolitane. Frammenti di corporate identity nella città europea contemporanea*, Milano, Et al. Edizioni, **2010**, pp. 174.

Remotti Francesco, *L'ossessione identitaria*, Bari, Laterza, **2010**, pp.152.

Carroll John M., *The Neighborhood in the Internet: Design Research Projects in Community Informatics*, New York, Routledge, **2012**, pp. 256.

Settis Salvatore, “Bene comune”, p. 13, in Giulia Cogoli (a cura di), *100 parole per la mente*, Roma Bari, Laterza, **2013**, pp. 115.

Baule Giovanni, Quaggiotto Marco, “Communication of the territory and mapping interfaces. Spatial turn in Communication Design”, pp. 1067-1077, in Luisa Collina, Laura Galluzzo, Anna Meroni (a cura di), *The virtuous circle. Cumulus Conference Proceedings*, Milano, McGraw-Hill Education, **2015**, pp. 1478.

Quaggiotto Marco, “Servizi digitali per il territorio urbano. Progettazione integrata per spazi ibridi”, pp. 83-92, in Valeria Bucchetti, *Un'interfaccia per il Welfare*, Milano, FrancoAngeli, **2015**, pp. 204.

Baule Giovanni, Caratti Elena, (a cura di), *Design è traduzione*, Milano, FrancoAngeli, **2016**, pp. 276.

Resnick Elizabeth, *Developing Citizen Designers*, New York, Bloomsbury Academic, **2016**, pp. 432.

Bucchetti Valeria (a cura di), *Un'interfaccia per il welfare. Le funzioni sociali del design della comunicazione*, Milano, FrancoAngeli, **2017**, pp. 203.

Ciastellardi Matteo, *Media Culture Design. Introduzione alla Cultura dei Media per il Design della Comunicazione*, Milano, FrancoAngeli, **2017**, pp. 184.

Sinni Gianni, *Una, nessuna, centomila*, Macerata, Quodlibet, **2018**, pp. 175.

Sinni Gianni, Ruggeri Ilaria, Varini Riccardo, “L'identità autorevole. Il progetto d'identità visiva degli Istituti Culturali di San Marino”, *MD Journal* n. 5, **2018**, pp. 152-163.

Aime Marco, *Comunità*, Bologna, il Mulino, **2019**, pp. 128.

Resnick Elizabeth (a cura di), *The Social Design Reader*, New York, Bloomsbury Academic, **2019**, pp. 496.

Sinni Gianni, (a cura di), *Designing Civic Consciousness / ABC per la ricostruzione della coscienza civile*, Macerata, Quodlibet, **2019**, pp. 255.

Tonkinwise Cameron, “Is Social Design a Thing?”, pp. 9-16, in Elizabeth Resnick (a cura di), *The Social Design Reader*, New York, Bloomsbury Academic, **2019**, pp. 496.

Il diritto alla partecipazione (digitale)

Il design come driver di inclusione

Letizia Bollini Libera Università di Bolzano, Facoltà di Design e Arti
letizia.bollini@unibz.it

Il digitale è diventato l'ecosistema all'interno del quale agiamo molte delle nostre interazioni ed esperienze, sia sociali, sia personali. Il suo accesso è, perciò, sempre più, uno dei diritti inalienabili della persona necessario alla partecipazione alla vita collettiva. Il paper presenta e discute, in un'ottica critica, le diverse concezioni di accesso, user/human-centered e universalismo, delineando il ruolo che il design può svolgere nel creare un ambiente digitale inclusivo, partecipativo e a tutela dei diritti di *cittadinanza digitale* delle persone.

Accessibilità, etica del design, Design inclusivo, Design for all, Universal design

Digital has become the ecosystem within we act many of our social and personal interactions and experiences. Its access is therefore increasingly becoming one of the inalienable rights of the people and their participation in collective life. The paper presents and discusses, from a critical perspective, different concepts of access, user/human-centered and universalism, outlining the role that design can play in creating an inclusive, participatory digital environment and protecting people's digital rights.

Accessibility, Design ethic, Inclusive design, Design for all, Universal design

Per-mutazioni sociali e nuovi habitat digitali

«Accessibility rights are human rights».
 Tim Cook (2015)

Globalizzazione, interconnessione e mutazioni del nostro habitat sociale stanno facendo emergere nuove consapevolezze rispetto all'*abitare l'infosfera* – secondo l'accezione di Tuffler (1980) – e il mondo *phygital* [1] in cui fisico e *virtuale* stanno progressivamente collassando. I due ambiti e le relative esperienze stanno diventando sempre più indistinguibili: da un lato, il nostro vivere *onlife* (Floridi, 2015), dall'altro, il digitale che esce dallo *schermo* (Turkle, 1997) e infila la realtà rendendola ibrida e *augmentata*. Il futuro sembra essere sempre più *blended*. È questo lo scenario in cui la pervasività della tecnologia trasforma, riconfigura e sostituisce definitivamente una serie di paradigmi, prassi e (inter)mediazioni generando una sorta di salto antropologico. Se queste mutazioni – plurali e ancora centrifughe nel loro divenire – aprono possibilità e creano una realtà *potenziata* del nostro inter-interagire, l'accesso a questo nuovo ecosistema (Bollini, 2016) non è, tuttavia, garantito a tutti.

L'esclusione, infatti, si fa tanto più drammatica quanto più il ruolo della tecnologia diventa strategico e totalizzante. Lo abbiamo potuto sperimentare in questo periodo di emergenza pandemica, in cui, la nostra vita ha subito una forzata migrazione nel digitale che è diventato vicario e simulacro della nostra quotidiana *normalità*.

La presa di coscienza della necessità di rendere inclusivo il mondo è il tema su cui, da prospettive diverse, convergono movimenti di pensiero, ideologie e discipline che vedono proprio nell'accesso (Rifkin, 2000) – nelle sue accezioni più ampie, ma anche nelle declinazioni più specifiche – la chiave di costruzione di una società più equa, democratica in cui tutti abbiano pieno diritto di cittadinanza.

Nel tempo si sono susseguiti movimenti, manifesti (Garland, 1964; 2020; Anceschi et al., 1989; Bollini, 2003; Piscitelli, 2019) e posizioni culturali – individuali (Steiner, 1997) e collettive (Aneschi, 1984; Bollini, Branzaglia, 2003; Rauch e Sinni, 2009) – che hanno suscitato questioni cogenti e tentato di dare risposte sia sul piano storico-culturale, sia su quello progettuale e fattivo, al tema della partecipazione – inteso come forma fondativa e irrinunciabile del patto sociale – e alla responsabilità etica del design.

Norma vs. esperienza: il diritto (inter)agibile

Parallelamente ai fenomeni che hanno più specificamente riguardato il mondo della comunicazione visiva e della grafica – come, in Italia l’esperienza della Grafica di Pubblica Utilità – si possono individuare altri filoni che si sono sviluppati negli ultimi 30 anni, che hanno costituito macro approcci alla questione. Questi, pur con retroterra ideali e punti di vista differenti, confluiscono verso un epicentro comune. Si tratta del concetto di *accesso* – con sbavature semantiche rispetto alle varie prospettive definitorie, che trovano comunque un’intersezione comune – e delle sue specifiche declinazioni.

A partire da una visione *materiale*, contaminata dalla cultura della standardizzazione dell’ergonomia, il movimento dello *Universal Design*, fondato da Ronald Mace nel 1998 (Story, Mueller & Mace, 1998) prende le mosse dal progetto architettonico, oggettuale, tridimensionale, fisico, spaziale che trova il suo riscontro nella corporeità delle persone – a livello individuale – e nel *corpo* sociale, in termini di visioni collettive. L’idea di fondo è quella di una cultura capace di dare risposte universali a partire, paradossalmente, da una soluzione unica e univoca. Questa posizione riecheggia, in un certo senso, l’ambizione e l’utopia delle avanguardie, del Modulor (Le Corbusier [1948], 2000), declinazione moderna dell’uomo *vinciano*, modello ideale, universale e centro di un nuovo umanesimo industriale e borghese.

Parallelamente, l’European Institute for Design and Disability (ora *Design for All Europe*) sigla nel 2004 la Dichiarazione di Stoccolma “Design for All is design for human diversity, social inclusion and equality” (Accolla, 2011). In entrambi i casi, il concetto espresso supera l’idea di accessibilità *prescrittiva* – intesa come rispondenza a linee guida o parametri quantitativi – in favore di un progetto «for human diversity, social inclusion and equality» [2].

Il terzo “punto di vista” riguarda più specificamente il mondo digitale. Il web si è mosso fino dalle sue origini per garantire accesso e partecipazione democratica delle persone. Già Tim Berners-Lee (1997) sottolineava come «The power of the Web is in its universality. Access by everyone regardless of disability is an essential aspect» contestualmente al lancio della *Web Accessibility Initiative* (WAI) [3]. Quest’ultima, pensata come linee guida per diffondere un approccio inclusivo tra designer, front-end developer e sviluppatori, è alla base di diverse normative nazionali (Bertin, 2002; Boscarol, 2003; Cunningham, 2012), tra cui, in Italia, la legge Stanca 4/2004 che rende prescrittiva l’accessibilità per i siti della pubblica amministrazione (Scano, 2014).

Progetti come la sezione dedicata all’*Accessibilità e agli adempimenti per la Pubblica Amministrazione*, realizzata all’interno del portale *Agenda Digitale/Designers Italia* [4], stanno ulteriormente sviluppando e promuovendo l’adozione di approcci e prassi, al di là delle scadenze del 2020-21, per rendere i servizi web e mobile della PA raggiungibili e operabili, garantendo così a tutti cittadini una uguale possibilità di partecipazione democratica.

La Comunità Europea [5] – con la direttiva (UE) 2016/2102 – ha ulteriormente allargato la platea di servizi che devono rispettare tali indicazioni di inclusività, anche alle realtà private. «Tutti devono poter accedere a internet e ai servizi digitali, in linea col principio di uguaglianza sancito dall’art. 3 della Costituzione. Devono perciò essere rimosse tutte le barriere per l’uso di siti web e di app. Va in tal senso l’art. 29 del decreto Semplificazioni che estende ai privati gli obblighi di accessibilità» (Tessarolo, 2020).

Tuttavia, il percorso culturale porta sempre più a concepire l’accessibilità non come un fatto *normativo*, bensì come un aspetto di esperienza condivisa, di coesistenza e convivenza tra le esigenze di tutti. Il fatto di soddisfare dei parametri *oggettivi* – spesso di tipo quantitativo e formale, come possono essere i livelli A, AA e AAA delle norme WAI o della legge Stanca (Bollini, 2016; 2017) – permette sicuramente di dare risposte operative, come è successo, per esempio, nel campo delle barriere architettoniche (Bollini, 2018), ma non è tuttavia sufficiente. Come sottolineato da molti durante gli *Accessibility Days 2020* [6] – soprattutto da chi, quotidianamente si scontra con un mondo progettato per la *normalità* – il problema è cambiare la mentalità di chi progetta affinché il concetto di *accesso* sia uno dei driver già in fase ideativa di un servizio o di una soluzione – virtuale o reale che sia – e non un requisito da soddisfare ad un punto, spesso troppo avanzato, del processo.

L’utente medio non esiste: new normal

«One size doesn’t fit all» .
Frank Zappa (2011, p. 6)

Uno dei miti originari dello user-centered design è stato quello di poter definire delle *personas* (Cooper, 2004) come modello di riferimento del progetto, per garantire risposte ai valori, desideri, bisogni e aspettative del cosiddetto *utente medio*. Sebbene questa metodologia sia stata fondamentale nel portare le persone *al centro* del processo progettuale digitale, ora sembra mostrare i suoi limiti. Come sottolinea la Holmes (2019) nel suo recente volume

Mismatch, infatti, abbiamo bisogno di un cambiamento di paradigma se vogliamo garantire i diritti di tutti e non di target “tipo” astratto, che, in realtà, non esiste. L’utente medio non è solo una semplificazione, ma un fraintendimento che limita le possibilità di considerare e, quindi, di includere chi devia dalla *norma* escludendolo/a, a priori, dai diritti collettivi. Per di più, come anche ricordato dalle recenti definizioni dell’Organizzazione Mondiale della Sanità (Scano, 2003; WHO, 2020), la *disabilità* è un concetto variabile e dinamico. «All people are variable over the course of their lives. Personas [...] oversimplify people. [...] Issues related to accessibility in particular, are treated as part of that long tail. [...] There is no abnormal scenario. There is no edge case. Rather, we need new tools to represent human diversity and challenge entrenched habits of designing for the average» (Holmes, 2019, pp. 98-99). Se i *big data* ci permettono di descrivere quella media/na statistica tipica della distribuzione gaussiana, sono tuttavia i *thick data* che ci forniscono informazioni sulle motivazioni e sul comportamento che guidano l’agire delle persone. L’approccio si sposta dalla *persona* – intesa come una sintesi *media* – ad uno *spettro* che amplia la visione dei designer e include, tra le caratteristiche dei soggetti considerati, una gamma molto più ampia, eterogenea ed *estrema*.

Da un certo punto di vista, questa nuova posizione permette di superare proprio quel paradosso dell’Universal Design e del concetto di one-size-fits-all. Una prospettiva che include anche noi, come progettisti, nel ventaglio delle possibilità dei soggetti affetti dalle nostre stesse scelte e decisioni: «It’s very simple: when designing something, imagine that your relationship to that system gets determined after you’ve made it» (Monteiro, 2019, p. 48). È il concetto di “velo di ignoranza” introdotto nel saggio *A Theory of Justice* (Rawls, 1971) e ironicamente interpretato dal un meme «Oh, so you’re afraid of white people becoming the minority. Why? Are minority treated differently or something?» a proposito del rapporto impari tra privilegio, minoranze ed esclusione.

Come ricordava Mace (1998), nel suo ultimo discorso: «Its focus is not specifically on people with disabilities, but all *people*. It actually assumes the idea, that everybody has a disability and I feel strongly that that’s the case. We all become disabled as we age and lose ability, whether we want to admit it or not. It is negative in our society to say “I am disabled” or “I am old.” We tend to discount people who are less than what we popularly consider to be “normal.” To be “normal” is to be perfect, capable, competent, and independent. Unfortunately, designers in our society also mistakenly assume that everyone fits this definition of “normal”».

L’impossibile neutralità della tecnologia

Nel rapporto tra tecnologia, politica e corpo sociale, dunque, ci sono due fattori che incidono fortemente: da un lato, la presunta neutralità e, dall’altro, l’asincronia tra adozione e *metabolizzazione*.

Uno dei più diffusi luoghi che comuni accompagnano la retorica contemporanea dell’innovazione è che la tecnologia – nello specifico il digitale – sia sempre neutrale. Sarebbe la società a farne un uso buono o cattivo.

Il concetto di neutralità è, invece, *subdolo* e costantemente eroso dal modo in cui le tecnologie stesse sono pensate per interagire con noi. Le *funzioni obbligatorie* – ovvero i vincoli di comportamento che (im)pongono all’utente – incorporano, già in sé, una visione *morale*, rendendo l’oggetto tecnologico non un mero strumento, bensì una concezione sociopolitica del mondo. Così come le preinstallazioni, le impostazioni, gli standard, il *lock-in/out*: tanto più sono scontati e invisibili, tanto meno ci rendono consapevoli rispetto a scelte fatte da altri (intenzionalmente) e non da noi, secondo l’idea di *sonnambulismo tecnologico* di Langdon Winner ([1983] 2014): «Più diventiamo assuefatti a una tecnologia, più siamo anestetizzati rispetto alle ragioni per cui la utilizziamo e alla maniera in cui cambia il nostro modo di fare e di pensare.» (Bucchi, 2020, pp. 24-25). Estremizzando il ragionamento, la condizione che la tecnologia sembra imporre è quella di assecondarla, anziché plasmarla secondo le nostre necessità e intenzioni, offrendoci in cambio, facilità di accesso, pervasività, velocità: «Che non chiediamo nulla di diverso da quello che il sistema offre, e che accettiamo tutto ciò che il sistema, anziché la persona, richiede» secondo il pensiero di Lewis Mumford, così come menzionato da Bucchi (2020) nel suo recente saggio *Io & Tech*.

Diventa, allora, fondamentale che chi sta nella stanza dei bottoni – stratupper, finanziatori, decisori politici, sviluppatori, progettisti etc. – non travasi i propri bias e la propria visione del mondo, soprattutto se guidata dal ritorno utilitaristico e personale. Il “danno” già fatto è presente nelle nostre interazioni quotidiane. Malgrado la grande ricchezza del panorama *digital*, il web è, di fatto, dominato da 4 protagonisti che Scott Galloway (2015) – professore alla *NYU Stern School of Business* – chiama *the gang of four*: Amazon, Apple, Facebook & Google, dove Facebook e Google si spartiscono i budget pubblicitari, il traffico di dati (anche personali) e il tempo degli utenti. come fa notare Carolina Criado Perez (2019), in *Invisible Women: Data Bias in a World Designed for Men*, dati alla mano, la mancanza di partecipazione e di inclusività al “tavolo delle decisioni” nello sviluppo della società *onlife*, ha già,

di fatto, cancellato una parte significativa della società, ovvero le donne.

La tecnologia, dunque, detta le regole facendosi accettare, anzi diventando spesso indispensabile. Solo in un secondo tempo, società e politica subentrano a regolarne l'impatto e gli effetti e a definirne le responsabilità e i limiti nell'interesse dei cittadini e per la tutela dei loro diritti. Nel *cultural-lag* digitale, questi problemi sono diventati paradossali. Si è demandato ad aziende private, le *big tech*, ed in maniera irreversibile servizi diventati, di fatto, essenziali con effetti che vanno dalla scala individuale – creazione di dipendenza, problemi di privacy e così via – a quella collettiva, fino ai rischi per la democrazia.

La dimensione etica del design/er

La faticosa e tardiva risposta oscilla tra due possibili poli: da un lato, una cieca fiducia nell'autoregolamentazione del settore e dall'altro un improbabile "proibizionismo" facilmente aggirabile.

Esiste, tuttavia, una terza via: quella praticata e praticabile del/dal design.

Il manifesto dell'*Ethical Design* lanciato nel 2017 da Aral Balkan e Laura Kalbag pone come fondamenta – in parallelo con la *Piramide dei bisogni* di Maslow – proprio i diritti umani in termini di tecnologia: «Human Rights: Technology that respects human rights is decentralised, peer-to-peer, zero-knowledge, end-to-end encrypted, free and open source, interoperable, accessible, and sustainable. It respects and protects your civil liberties, reduces inequality, and benefits democracy» per arrivare all'apice dove c'è il rispetto dell'esperienza umana nella sua complessità: «Technology that respects human experience is beautiful, magical, and delightful. It just works. It's intuitive. It's invisible. It recedes into the background of your life. It gives you joy. It empowers you with superpowers. It puts a smile on your face and makes your life better».

Altre voci autorevoli del dibattito, tra esse Monteiro, richiamano il design alla sua originaria responsabilità anche se il ruolo non è più così definito e univoco rispetto alla professione. Chiunque abbia modo di influenzare le decisioni che portano allo sviluppo di un prodotto o di un servizio – sviluppatori, project manager, consulenti legali, per esempio – sta, di fatto, progettando. Ciò che, ancora, distingue il progettista è la responsabilità che assume in questo *agire intenzionale*.

Altro mito da sfatare, è che il ruolo del (visual) designer sia quello di allineare pixel in maniera impeccabile ed *estetica*, ovvero la dimensione operativa della pratica progettuale. Al contrario, si tratta di *allineare* persone, budget, relazio-

ni, di prendere decisioni sulle tempistiche, sui costi e sulle ricadute, di riappropriarsi di un ruolo concettuale ed ideativo in grado di vedere prima la *big picture* e solo poi, la scala *atomica* (Frost, 2016) del dettaglio. Uno dei problemi ricorrenti nel mondo del design – in particolare grafica, digital e art direction – è la difficoltà di sedersi ai tavoli decisionali e non rimanere relegati in un ruolo subalterno rispetto ad altri protagonisti rivendicando insieme con le persone, tutte le persone, il ruolo centrale e sociale del progetto.

«Creativity can't be the cornerstone a design foundation anymore. We need to teach students responsibilities of their craft, and it needs to be done at the foundational level. We need to value the consequences of our actions more than the cleverness of our ideas. Design is not about expressing yourself. Design is not about following your dream. Design is not about becoming creative. Design is about keeping people from doing terrible things to other people» (Monteiro, 2019, pp. 61, 63).

Il *buon design* abilita, mentre il *cattivo design esclude*: questo è il cambio culturale e di mentalità, un atto morale e atto politico. Se tutti possono accedere, tutti possono avere una voce. Lavorare sull'accessibilità non è un atto a posteriori, anzi e soprattutto, un'attività iniziale e fondativa del nella cultura del progetto contemporaneo.

NOTE

[1] Crasi delle parole physical+digital, il termine è stato coniato nel 2013 dall'agenzia australiana Momentum.

[2] <http://designforall.org/design.php>

[3] <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/service-design/accessibilita.html>

[4] La direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016.

[5] <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

[6] Si può seguire a ritroso il dibattito e gli interventi seguendo l'hashtag @a11y_days su Twitter o rivedendo gli interventi sul canale Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCzFrBfqazVbmiwwSeA4DjOw>

REFERENCES

Le Corbusier, *Le Modulor* (1948), Berlino, Birkhäuser Architecture, 2000, pp. 336.

Winner Langdon, "Technologies as Forms of Life" in R.S. Cohen, M.W. Wartofsky (a cura di) *Epistemology, Methodology, and the Social Sciences. Boston Studies in the Philosophy of Science*, vol. 71, Dordrecht Springer, 1983, pp. 184. https://doi.org/10.1007/978-94-017-1458-7_10 [10 ottobre 2020].

Rawls John, *A Theory of Justice*, Cambridge, Massachusetts, Belknap Press, 1971, pp. 560.

- Toffler Alvin, *The Third wave*, New York, William Morrow, **1980** pp. 560.
- Aneschi Giovanni (a cura di), *Prima Biennale della Grafica. Propaganda e cultura: indagine sul manifesto di pubblica utilità dagli anni '70 ad oggi*, Milano, Arnoldo Mondadori Editore, **1984**, pp. 173.
- Aneschi Giovanni et Al., "Carta del Progetto grafico", *AIAP*, **1989**. <http://www.aiap.it/documenti/8046/71> [Ottobre 2020].
- Berners-Lee Tim, *World Wide Web Consortium Launches International Program Office for Web Accessibility Initiative*, **1997**. <https://www.w3.org/Press/IPO-announce> and <https://youtu.be/4RiWgiBT5bs> [Ottobre 2020].
- Turkle Sherry. *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*, New York: Simon & Schuster, **1997**, pp. 416 (trad. it. *La vita sullo schermo*, Milano, Apogeo, 2013).
- Steiner Albe, *Il mestiere di grafico*, Torino, Einaudi, **1997**, pp. 231.
- Story Molly Follette, Mueller James L., Mace Roland, *The universal design file: Designing for people of all ages and abilities*, Raleigh North Carolina State University, **1998**. <https://eric.ed.gov/?id=ED460554> [Ottobre 2020].
- Mace Roland, "A Perspective on Universal Design", **1998**. https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmacespeech.htm [Ottobre 2020].
- Rifkin Jeremy, *The Age of Access: The New Culture of Hypercapitalism, Where all of Life is a Paid-For Experience*, New York, Tarcher Perigee, **2001**, pp. 320.
- Bertini Patrizia, *Web Accessibility Initiative (WAI)*, **2002**. <https://www.webaccessibile.org/> [Ottobre 2020].
- Bollini Letizia, Branzaglia Carlo, *No brand more profit, etica e comunicazione*, Milano, AIAP Edizioni, **2003**, pp.128
- Bollini Letizia, "I 'manifesti' coscienza etica della professione", pp. 52-57, in Bollini Letizia, Branzaglia Carlo (a cura di), *No brand more profit*, Milano, AIAP Edizioni, **2003**, pp. 128.
- Boscarol Maurizio, *Ecologia dei siti web. Come e perché usabilità, accessibilità e fogli di stile stanno cambiando il modo di realizzare i siti internet*, Milano, HOPS Libri, **2003**, pp. 315.
- Scano Roberto, "La definizione di disabilità", *Web Accessibile*, **2003**. <https://www.webaccessibile.org/normative/libro-bianco-tecnologie-per-la-disabilita/la-definizione-di-disabilita/> [10 ottobre 2020].
- Cooper Alan, *The inmates are running the asylum: Why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity* (vol. 2), Indianapolis, Sams-Pearson Education, **2004**, pp. 288.
- Bollini Letizia, "Etica dell'accessibilità e design dell'interazione: Esperienze grafiche di transizione", *Progetto Grafico* n. 8, **2006**, pp. 172-175.
- Rauch Andrea, Sinni Gianni, *Disegnare le città: grafica per le pubbliche istituzioni in Italia*, Firenze, Lcd Edizioni, **2009**, pp. 240.
- Lanier Jaron, *You Are Not A Gadget: A Manifesto*, London, Penguin, **2011**, pp. 223.
- Zappa Frank, *Frank Zappa and the Mothers of Invention - One Size Fits All* (Songbook), Milwaukee, Hal Leonard Corporation, **2011**, pp. 184.
- Cunningham Katie, *Accessibility Handbook: Making 508 Compliant Websites*, San Francisco, O'Reilly Media, **2012**, pp. 100.
- Scano Roberto, *Accessibilità dei siti web della P.A. Requisiti e best practice per garantire a tutti informazioni e servizi*, Milano, Apogeo Education, **2014**, pp. 348.
- Winner Langdon. "Technologies as forms of life", pp. 48-60, in *Ethics and emerging technologies*, Palgrave Macmillan, London, **2014**.
- Accolla Avril, *Design for all. Il progetto per l'individuo reale*, Milano, Franco Angeli, **2015**, pp. 232
- Cook Tim, **2015**. https://twitter.com/tim_cook/status/624584736862679040 [Ottobre 2020].
- Floridi Luciano (a cura di), *The Onlife Manifesto. Being Human in a Hyperconnected Era*, Springer International Publishing, **2015**
- Galloway Scott, *The Four Horsemen: Amazon/Apple/Facebook & Google - Who Wins/Loses*, **2015**. <https://youtu.be/fjfg0kGQFBY> [Ottobre 2020].
- Bollini Letizia, *Large, small, medium. Il design della comunicazione nell'ecosistema digitale*, Rimini, Maggioli Editore, **2016**, pp. 112.
- Frost Brad, *Atomic design*, **2016**. <https://atomicdesign.bradfrost.com/> [Ottobre 2020].
- Bollini Letizia, "Somewhere over the rainbow. Color blindness and user interface design: a critical review in the era of digital ecosystems", pp. 157-168, in Valan Francesca, Marchiafava Veronica (a cura di), *Colour and Colorimetry. Multidisciplinary Contributions*, Vol. XIII B, Napoli, Gruppo del Colore, **2017**, pp. 412.
- Kalbag Laura, *Accessibility for Everyone*, San Francisco, A Book Apart, **2017**.
- Bollini Letizia, "Color and accessibility in underground wayfinding and signage design", pp. 247-257, in Veronica Marchiafava, Lia Luzzatto (a cura di) *Color and Colorimetry. Multidisciplinary Contribution*, Vol. XIVb, Milano, Gruppo del Colore, **2018**, pp. 334.
- Holmes Katie, *Mismatch. How inclusion shapes design*, Cambridge, MIT Press, **2018**, pp. 156.
- Criado Perez C., *Invisible Women: Data Bias in a World Designed for Men*, New York, Vintage, **2019**, pp. 411.
- Monteiro Mike, *Ruined by design. How designers destroyed the world, and what we can do to fix it*, San Francisco, Mule Design, **2019**, pp. 221.
- Piscitelli Daniela, *First things first. Comunicare le emergenze. Il design per una contemporaneità fragile*, Barcellona, ListLab Editore, **2019**, pp. 159.
- Bollini Letizia, "La dimensione etica del digital design Accesso e accessibilità, tra utopia fondativa e contemporaneità", *AIS/design Journal Storia e ricerche*, 7 (12-13), **2020**, pp. 51-60.
- Bucchi Massimiano, *Io & Tech. Piccoli esercizi di tecnologia*, Milano, Bompiani, **2020**, pp. 128.
- WHO, *World Report on Disability*, **2020**, pp. 350. https://www.who.int/disabilities/world_re

Educazione all'architettura per la cittadinanza cosmopolita

Cinque storie, due domande e una direttiva

Massimo Santanicchia Iceland University of the Arts
massimo@lhi.is

Questo articolo spiega come il concetto di cittadinanza cosmopolita può essere utilizzato per rafforzare la formazione degli architetti. Lo fa attraverso cinque storie che ampliano i ruoli sociali degli architetti, ponendo due domande che ogni progetto di architettura e design dovrebbe porsi, e suggerendo una nuova direttiva professionale da aggiungere alle undici esistenti che regolano l'educazione in architettura in Europa.

Architettura, Educazione, Cosmopolita, Cittadinanza, Cura

This article explains how the concept of cosmopolitan citizenship can be used to reinvigorate architectural education. It does so by illustrating five stories regarding possible architects' societal roles, by raising two questions to be addressed in the design studio, and by proposing one new professional qualification directive to be added to the eleven that constitute the EU Directive on architectural education.

Architecture, Education, Cosmopolitan, Citizenship, Care

Architectural education for cosmopolitan citizenship

The question of “how will we live together?” constitutes the theme of the 17th Venice Architecture Biennale. Its curator, Hashim Sarkis, states that “we call on architects to imagine spaces in which we can generously live together” (La Biennale di Venezia, 2020); to do so, architecture has to “make us more aware individuals; help us become citizens, not just consumers” (La Biennale di Venezia, 2020). These reflections prompt the query: how can schools of architecture educate their students to become citizens?

The answer to this question is the object of this paper, based both on my personal experience as an educator in architecture at the Iceland University of the Arts and as a researcher on architectural pedagogies in the Nordic Baltic Academy of Architecture NBAA (Santanicchia, 2018; 2019a; 2019b; NBAA, 2020). Five stories and two questions are therefore presented to invite each school of architecture to envision new architects' societal roles, to educate future professionals with the skills and behaviours necessary for becoming not only citizens but cosmopolitan citizens. The ultimate scope of this paper is to influence the current EU Directive on architectural education (EUR-Lex, 2020) by posing one more directive specifically dedicated to the social responsibility of architects. An architectural education for cosmopolitan citizenship creates the conditions for students to work collaboratively, developing professional skills, behaviours, and attitudes to imagine spaces in which we can generously live together (Santanicchia, 2020a).

Pedagogies for cosmopolitan citizenship

Design and citizenship are indissolubly linked together. Milton Glaser's words “good design is good citizenship” (Resnick, 2016, p. 12) constitute both a statement and a sense of purpose for each good designer. In the introduction of the book *Citizens Designers: Perspective on Design Responsibility*, Steven Heller states that “a designer must be professionally, culturally, and socially responsible for the impact his or her design has on citizenry” (Heller, Vienne, 2003, p. x). To do so, design schools have to aim to educate not only skilled professionals but empathic, active citizens. “To educate is to foster the development of judgement, personal initiative, and the adoption of values. Good designers are good citizens, socially responsible people” (Frascara & Noël, 2012, p. 50).

I believe that good architecture shares the same goal: to educate good cosmopolitan citizens, that is, world citizen architects who have both competencies and behaviours

to co-design how we can generously live together (Santanicchia, 2020a).

Reflecting upon and imagining how we live together is the foundation of any theory of education, any method and practice of teaching. Each pedagogy offers in fact a “particular version and vision of a civic life, the future, and how we might construct representations of ourselves, others, and our physical and social environment” (Giroux, 2011, p. 71). Paulo Freire states that education should empower people, helping them “to be in the world”, which implies both “being *with* the world” and “*with* others” ([1997], 2007, p. 33). This means helping them develop self-confidence, empathy, and the understanding that humanity shares a common destiny.

In the schools’ part of Nordic and Baltic Academy of Architecture NBAA (NBAA, 2020), education is centred in the physical and social space of the design studio: its main pedagogical tool. The design studio is viewed as an asset, but it can also become a threat to architects’ education at the moment it disconnects students and teachers from “being in the world”, at the moment it becomes a secluded space more concerned with spatial innovation than care for the Others (Santanicchia, 2018; 2019a; 2019b).

Pedagogies for cosmopolitan citizenship can be implemented when the boundaries of the design studio are transgressed physically and mentally, when real forms of engagement are created amongst the students and teachers working together (Santanicchia, 2018; 2019a; 2019b). When critical thinking, social awareness of the state of the world – its problems, injustices, and possibilities – and activism engage with solutions, they become the purpose of education (Giroux, 1980) and the purpose of the design studio (Santanicchia, 2020a; 2020b). In order to truly care for the Others, we must act as a cosmopolitan citizen, as “the person whose allegiance is to the worldwide community of human beings” (Nussbaum, 2010, p. 154). This will help develop a universal belief in building a collective, civic, communal future in which no one is excluded. A cosmopolitan citizenship education theory starts with an acute awareness of the state of the world and with the intention to care for Others (Santanicchia, 2020a; 2020b). It is therefore schools’ and teachers’ responsibility to create the conditions necessary to transform design studios into social platforms that are receptive to students’ own interests and different backgrounds and that value collaboration as a fundamental design tool, understanding that creativity is never a private matter. A civically engaged design studio is a place for developing a professional ethos, a critical understanding of the world, a place for cooper-



01

ation among different stakeholders; a place to reach out and connect to society; a place where students, teachers, and outsiders can solve problems together and imagine a common future in a respectful, caring – yet critical – spirit. The ultimate goal of a cosmopolitan citizenship design studio is to widen and maximise students’ and teachers’ agency while developing the capacity to care and the courage to act together responsibly to improve the world. Five stories have been identified as essential to expanding architects’ social mission (Santanicchia, 2020b). These stories describe architects as:

Dissident intellectuals capable of challenging the status quo, norms and stereotypes, and able to use the design process to reveal social and environmental injustices and expose them to a larger audience.

01
Outcomes
of the design
studio Together
authored and
supervised
by Massimo
Santanicchia

Ethical professionals capable of operating in increasingly multicultural societies, representing and advocating for different interests in the design process, understanding that each artefact, object or service made has a social and ecological value. Making, after all, is always a political matter and as such concerns us all.

Engaged storytellers capable of communicating with the world by using the language of design. Each project is a story, an occasion to excite; each project is a way of knowing, sharing concerns, building communities, and imagining how we can live together harmoniously.

Co-creative partners capable of understanding that architecture is a social practice and that creativity is never a private matter. Each project constitutes an occasion to redefine the boundaries of the discipline, to forge new ways for cooperating and collaborating and to image how to live together.

Carers of the common good capable of understanding that humanity is bound to a common destiny and able to make choices and act based on a common good. Designers have the societal responsibility to care for the people involved in the design process: for those who build it, those who use it, and those whom it impacts. Architecture after all is never a private matter.

In order to activate these five social roles, two fundamental questions must resonate in the space of the design studio and through the education of an architect:

What are the politics of your design?

What is the design of your politics?

Politics must be understood as the potential capacity of a group – the way we want to live together – and as such, it has to be inclusive of different voices and interests. These complex questions can be explored through five auxiliary ones which aim to activate students' critical thinking, social awareness, activism, and ultimately their mission as cosmopolitan citizenship architects.

1. Are critical questions asked in the design studio?

Education is not an innocent exercise but an activity that has something at stake and that occurs in a set of political and social conditions (Smith, 2012, p. 5). As such, it has implications within and beyond the boundaries of the design studio. The design studio is a place to question and to imagine a new world. Dialogues are the fundamental tool in the design studio: "without dialogue there is no communication, and without communication there can be no true education" (Freire [1970], 1993, p. 66). Each project is an occasion for engaging in dialogue and raising critical questions to advance the design

project and question our roles in the design studio. Each project is an occasion to be a dissident intellectual re-imagining how we live together, challenging norms to work for a better world. To do so, each project must answer the following questions: To what issue does it respond? Why is this issue important? How does it respond to the issue? Whose interests does it serve and whose does it not? Who owns it? And finally, why is the project important? Good questions should empower and encourage, reveal potentialities, challenge assumptions, and utilise research, knowledge, and imagination to fight injustices and to care for the Other.

2. Is the design studio open to the diversity of the world? Each school of architecture is a community of learners. Good and healthy communities are vibrant and diverse, disclosing multiple possibilities for knowing and understanding the world (Harding, 2015). Architectural and design research can serve democratic goals by enabling different voices to join the conversation, especially those most marginalised. In order to educate ethical professionals, students and educators must learn to see the world from different viewpoints to formulate inclusivity in the design process, decolonising its curricula by acknowledging the importance of feminism, queer theory, postcolonialism, posthumanism, and cultural and indigenous studies. A plurality of sources of knowledge, perspectives, and methodologies enriches the design process and its outcomes. This expands the understanding of the spatial and social implications of architecture and enlarges its scope and goals; it creates more profound meanings for what architects can do; and it incites architects to work more empathetically for social and environmental justice for the care of the Other.

3. Does the design studio encourage collaboration among students, teachers, and the Other?

"As a classroom community, our capacity to generate excitement is deeply affected by our interest in one another, in hearing one another's voices, in recognizing one another's presence" (hooks, 1994, p. 8). The design studio is a place for socialisation, a place to discuss our position in the world, a place "to see the world not as a static reality, but as a reality in process, in transformation" (Freire [1970], 1993, p. 54). It is therefore important that we realise who is part of this community and who is excluded, and that we ask what can be done to promote a more inclusive architectural education. In the design studio we must surpass individual egos, move together towards a common ecological and social



02
Outcomes
of the design
studio Together
authored and
supervised
by Massimo
Santanicchia

consciousness, and realise that learning is a collaborative process and creativity requires thinking, imagining, and acting together. Being co-creative partners means listening to different voices, especially those who have no means to be heard, and practicing consilience, linking together principles and people from different sources (Sinni, 2019). This develops epistemological qualities such as openness and curiosity, but also moral qualities such as respect, humility, trust, compassion, and benevolence. Being co-creative partners means activating the social and political role of architects; it fuels collective creativity, the confidence and the courage to engage in dialogue and form community. It also means the ability to work as a group that assumes moral responsibility and cares for the impact of architectural performance on society, on natural systems, and on the Other.

4. Is the design studio engaging with its community?

Architecture would not exist without its social, cultural, political, economic, and ecological context. Architectural research means understanding how the complexity of the context is the basis of knowledge-formation in the design process. A place-based architectural education links academia and practice, schools and communities, by working together on issues of common concern, and by developing occasions for live projects (Harriss, Widder, 2014). A design studio honours the strong bonds humans have with their own places and at the same time acknowledges

that we are also part of something bigger, something truly great and truly common: the world. Each design project constitutes an opportunity for engaging with the community and the world, an occasion for telling a story of how to live together harmoniously. An engaged storyteller understands cogent issues and reveals them using the design process as a vehicle for communication. In a time of growing nationalisms, xenophobic attitudes, and exclusionary forces, which impair the formation of a global vision, storytelling has the power to form a common understanding and must be a leading approach in the design studio and beyond.

5. Does the design studio lead to action?

Engaging with real people and circumstances during the formative years through developing community-based design, forms of urban advocacy, and other participatory design processes, creates conditions for students to act with care and social responsibility (Harriss, Widder, 2014). Action means extending dialogues beyond the design studio into the real world in order to change it. Actions can also be dissident, insurgent, and obstructive, directed to a perceived injustice. Students in architecture need to know that professionals always have a choice, even if only to refuse to build: refusal is more than a simple act of not doing—it's an opening up to the possibility of doing differently (Anderson et al., 2017). Refusal may be the most radical act we can perform as citizens. Design studios have to act as a social platform to equip students technically, methodologically, and intellectually to be carers of the common good, exploring collectively how we can live together harmoniously, understanding that each student's project is the beginning of the process "to be in the world" and care for it.

This reflection on architectural education in the Nordic Baltic context would not be complete without attempting to advance policy for architectural education and suggest one more directive to be added to the eleven professional qualification directives as part of the EU Directive 85/384/EEC (EUR-Lex, 2020).

12. An understanding that architecture is about how we live together; therefore, an architect has the responsibility as cosmopolitan citizen to care for the Other, for the global community of human beings and earthlings.

This directive aims to expand the societal role of the architect beyond knowledge and skill acquisition. It is about fostering the behaviour necessary to assume the responsibility of carer so that spaces in which we can gen-

erously live together can be conceived, imagined, and discussed in our society. Each design project is a story that reveals present conditions and imagines possible futures; each story is narrated by using the universal language of design comprised of drawings, models, diagrams, installations, webpages, events, and writing itself. Each story is a project that can regenerate our interests in each other and the world (Santanicchia, 2020a).

This article has presented five stories and two fundamental questions, leading up to one directive – “to be in the world” – to support pedagogies for cosmopolitan citizenship. Architects are not only spatial explorers but political agents, people capable of using the wondrousness of architecture to actively engage with issues of local and global concern and to contribute to their solution. The critical questions of “what are the politics of my design?” and “what is the design of my politics?” are fundamental for any work of design. Becoming cosmopolitan citizen architects means including the Other, future generations, and unrepresented voices in the design process for social and ecological justice, learning to make ethical design decisions grounded in their social and environmental context and equally influenced by the understanding of their local and global implications.

REFERENCES

- Freire Paulo, *Pedagogy of the oppressed*, London, (1970), London, Penguin Books, 1993, pp. 156.
- Giroux Henry, “Critical Theory and Rationality in Citizenship Education”, *Curriculum Inquiry*, vol. 10, n. 4, Blackwell Publishing, 1980, pp. 329-366.
- hooks bell, *Teaching to transgress: education as the practice of freedom*, New York, Routledge, 1994, pp. 216.
- Freire Paulo, *Pedagogy of the heart*, (1997), New York, Continuum, 2007, pp. 141.
- Heller Steven, Vienne Véronique (a cura di), *Citizen designer: perspectives on design responsibility*, New York, Allworth Press, 2003, pp. 259.
- Nussbaum Martha, “Patriotism and Cosmopolitanism” pp. 154-162, in Garrett Wallace Brown, David Held (a cura di), *The Cosmopolitanism Reader*, Cambridge, Polity Press, 2010, pp. 480.
- Giroux Henry, *On critical pedagogy*, London, Bloomsbury, 2011, pp. 180.
- Smith Linda, *Decolonizing methodologies: research and indigenous peoples*, London, Zed Books, 2012, pp. 240.
- Frascara Joel, Noël Guillermina, “What’s Missing in Design Education Today?”, *Visible Language* n. 46, n1-2, 2012, pp. 36-37, 39-52.
- Harris Harriet, Widder Lynnette (a cura di), *Architecture live projects, pedagogy into practice*, London, Routledge, 2014, pp. 202.
- Harding Sandra, *Objectivity & diversity, another logic of scientific research*, Chicago, University of Chicago Press, 2015, pp. 217.
- Resnick Elizabeth (a cura di), *Developing Citizen Designers*, New York, Bloomsbury Academic, 2016, pp. 312.
- Anderson et al. (a cura di), *And now: architecture against a developer presidency. Essays on the occasion of Trump’s inauguration*, New York, Columbia Books on Architecture and the City, 2017, pp. 256.
- Santanicchia Massimo, “Systems Thinking and Systems Feeling in Architectural Education”, pp. 258-275, in Elise Lorentsen, Kristine Annabell Torp (a cura di), *Formation: Architectural Education in a Nordic Perspective*, Copenhagen, Nordic Baltic Academy of Architecture, 2018, pp. 351.
- Sinni Gianni (a cura di), *Designing civic consciousness / ABC per la ricostruzione della coscienza civica*, (Atti del Convegno internazionale Designing civic consciousness/ABC per la ricostruzione della coscienza civica, San Marino May 2-June 1, 2018), Macerata, Quodlibet, 2019, pp. 255.
- Santanicchia Massimo, “Becoming Citizen Architects: A Case Study of a Design Studio in Reykjavik”, pp. 116-136, in *Building Material 22, Public*, 2019, 2019a, pp. 221.
- Santanicchia Massimo, “Citizenship in Design Education as a Transformative Learning Process”, pp. 194-206, in Proceedings of Conference: *Cumulus, The Design After* (Bogota, Cumulus. 2019), 2019b, pp. 388.
- <https://www.labiennale.org/en/news/biennale-architettura-2020-how-will-we-live-together> La Biennale di Venezia [December 2020].
- <https://www.nbaainfo.org> NBAA, The Nordic Baltic Academy of Architecture [18 December 2020].
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31985L0384> EUR-lex Council Directive 85/384/EEC of 10 June 1985 on formal qualifications in architecture [December 2020].
- Santanicchia Massimo, “Design Education for World Citizenship”, *diid* n. 71, 2020, 2020a, pp. 171-179.
- Santanicchia Massimo, “Becoming Citizens Architects, A Reflection on Architectural Education Across the Nordic Baltic Academy of Architecture NBBA: A Student’s Perspective”, (pp. unknown) in Roth Mia, Cavallo Roberto (a cura di), *EAAE, The Hidden School Papers*, Delft, TU Delft Open, 2020, 2020b, (pp. unknown).

Dalla comunicazione all'interazione col servizio

Lo user engagement nella comunicazione dei servizi pubblici

Stefano Maffei Politecnico di Milano, Dipartimento di Design
stefano.maffei@polimi.it

Martina Carraro Politecnico di Milano, Dipartimento di Design
martina.carraro@polimi.it

All'interno di un contesto pubblico soggetto a tensioni innovative in ambito politico, sociale, economico e tecnologico, l'articolo descrive il *servizio pubblico* come prevalente espressione dei processi di comunicazione e interazione tra pubblica amministrazione e cittadini, e il progetto di comunicazione come modello d'azione-interazione degli *assemblaggi sociotecnici* dei servizi e dei loro *sistemi relazionali*. Il contributo identifica nell'intera offerta di servizio la vera forma di comunicazione pubblica contemporanea materializzata all'interno di infrastrutture analogiche e/o digitali. La figura del designer di comunicazione abbraccia quindi un nuovo spettro di competenze che lo meticciano con la figura del *designer dei servizi*.

Servizi pubblici, Modelli di Interazione, Digitalizzazione, Public sector innovation, Nuove competenze

Within a public context subject to innovative political, social, economic and technological tensions, the article describes the public service as the main expression of communication and interaction processes between public administration and citizens, and the communication project as the action-interaction model of the sociotechnical assemblages of services and their relational systems. The contribution identifies the whole service offering as the actual form of contemporary public communication materialized within analogic and/or digital infrastructures. Finally, the communication designer embraces a new spectrum of competences that relates to the service designer.

Public services, Interactions, Digitalisation, Public sector innovation, New competences

La comunicazione e la trasformazione delle relazioni tra pubblico e cittadinanza

Possiamo descrivere il progetto di comunicazione pubblica contemporaneo, rilevandone il carattere sistemico ed eterogeneo, identificando il *servizio* come forma assolutamente prevalente nei processi d'interazione e comunicazione tra istituzioni e cittadini. Questo approccio attribuisce al design della comunicazione un compito e un sistema di competenze, teorico e professionale, che vanno oltre il progetto di artefatti visivi, ed interessa nuovi *assemblaggi sociotecnici* costituiti di informazioni, conoscenza ed esperienze, che descrivono un complesso sistema di relazioni di ascolto, comprensione e azione.

Le strategie e i modelli di comunicazione implementati dalle amministrazioni pubbliche per informare e ingaggiare i cittadini hanno vissuto, e continuano a vivere, profonde trasformazioni. La natura dei messaggi e delle informazioni veicolate, il linguaggio e le tecnologie adottate, si sono consolidate in artefatti comunicativo-visuali (Frascara, 1988) che, a seconda di diversi contesti storici e politici, hanno rappresentato (e continuano parzialmente a rappresentare) lo spazio di incontro tra l'istituzione pubblica e il cittadino. La storia della comunicazione pubblica istituzionale ha inizio con le innovazioni nelle tecniche di stampa, che hanno sempre più reso possibile l'adozione di nuove forme di comunicazione visiva e modelli creativi del linguaggio grafico per veicolare messaggi di tipo istituzionale. Ne è esempio significativo il *manifesto* che, per la sua efficacia comunicativa e la *capacità di orientare le masse* (Cicalò, Menchetelli, 2018) è stato utilizzato ampiamente, soprattutto a partire dal periodo fascista, per la trasmissione controllata di informazioni e la costruzione del consenso [fig. 01]. Questa tradizione è travasata nella comunicazione pubblica a fini propagandistici della prima storia politica repubblicana del secondo dopoguerra [figg. 02-03]. Dai primi anni Settanta il manifesto stesso diventa poi il primo passo per ripensare e sovvertire le logiche comunicative unidirezionali dei processi comunicativi riflessivi tra pubblica amministrazione e cittadino. È il tempo della *controcultura*, le cui le pratiche politiche e civili alternative provano a sovvertire la rigidità della struttura rappresentativa tradizionale, e si esprimono con fatti nuovi di *attivismo* e la nascita di nuove forme di *public engagement*.

Nel mondo della comunicazione questo coincide con la nascita di un nuovo movimento e pratica professionale, che conosciamo come *comunicazione* o *grafica di pubblica utilità* "volta a consolidare la consapevolezza del ruolo sociale dell'individuo e del suo rapporto con le istituzioni"



01
 Manifesto
 di propaganda
 fascista.
 Fonte
 artribune.it

(ibid, p. 47). È in questa area della comunicazione che si sperimentano nuovi modelli creativi, attraverso un linguaggio che si meticciasa con forme e pratiche retoriche della comunicazione pubblicitaria e incrocia il tema della crescita della consapevolezza civile e culturale.

Nel frattempo la nascita di una questione di *controbilanciamento* nei privilegi di accesso all'informazione e alla conoscenza della sempre più complessa e articolata macchina pubblica dell'amministrazione e dei servizi ha acuito l'esigenza delle pubbliche amministrazioni di "costruire un'immagine di credibilità e di affidabilità soprattutto nell'area di erogazione dei servizi" (Faccioli, 2002). Questa necessità definisce l'ambito in cui è possibile osservare le maggiori trasformazioni che interessano i modelli di comunicazione pubblica. È infatti dagli inizi degli anni Settanta che la trasformazione del modello di *welfare state* – proseguita sino all'attuale crisi e *riduzione minima* della sua estensione – e il progressivo decentramento dell'autorità pubblica nazionale verso le forme di governo locale hanno innescato un processo di cambiamento dei tradizionali modelli comunicativi.

Alla comunicazione di pubblica utilità in Italia vengono quindi attribuite funzioni politiche e sociali, nel momento in cui avvicina l'autorità locale ai cittadini attraverso strategie informative chiare e trasparenti rispetto a servizi e iniziative di interesse pubblico. Un altro è quindi l'oggetto del progetto della comunicazione: il *servizio*, o meglio l'intera offerta pubblica e privata di attività, esperienze e performance interattive, che occupano stabilmente i modelli di interazione sociale individuale e pubblica, nonché la nostra vita economica. È in questo contesto che il design comincia a farsi carico di un ruolo istituzionale all'interno della scena pubblica, dedicandosi al progetto di nuovi modelli comunicativi-interattivi che ripensano il sistema di erogazione e fruizione dei servizi.

In questo contesto, il design della comunicazione per il *welfare* offre una prima teorizzazione di un nuovo approccio progettuale che guarda al progetto di comunicazione come responsabile di trasformazioni sistemiche (Bucchetti, 2019). In questi termini la comunicazione di pubblica utilità diventa una vera e propria "strategia di continua riorganizzazione delle relazioni" (Rolando, 2004, p. 13) con l'obiettivo di favorire dinamiche orizzontali che ridefiniscono la qualità della democrazia (ibid.).

Il servizio come abilitatore di percorsi d'innovazione pubblica

Nuove strategie comunicative corrispondono quindi a più importanti trasformazioni sistemiche che interessano la scena pubblica e l'ecosistema di flussi e relazioni che genera. Le istituzioni pubbliche fanno infatti parte di in un ampio e complesso sistema sociale, dinamico e in evoluzione (Colander, Kupers, 2016), che, più recentemente, ha inevitabilmente portato ad una revisione sistematica dell'intero apparato pubblico dal punto di vista relazionale e di servizio. Con l'espressione *public sector innovation* si evoca infatti un tipo di innovazione che interessa le dinamiche pubbliche economiche e relazionali nel momento in cui generano trasformazioni a livello di sistema di *policy* e di servizi, attraverso l'adozione di modelli organizzativi orizzontali (Ansell, Torfing, 2016) che aprono a *nuove forme di interazione volte alla collaborazione e al progetto*. E se l'innovazione, rispetto alle dinamiche di mercato, è l'ingrediente fondamentale per una strategia di crescita economica, nel settore pubblico diventa l'inevitabile risposta alla pressante necessità di recuperare la fiducia nelle istituzioni, di far fronte ai bisogni della società e di riformare il sistema di servizi (ibid.).

A queste tensioni innovative si aggiungono *nuovi scenari di innovazione digitale* che, attraverso la configurazione

di un apparato digitale pervasivo e capillare, introducono un totale ripensamento del sistema di servizi pubblici e dei modelli relazionali tra cittadino e pubblica amministrazione, dando vita a nuove occasioni di *public encounter* (Lindgren et al., 2019) e nuove possibilità di interazione con il servizio. Se, dal punto di vista applicativo, la digitalizzazione dei servizi ha in un primo momento prodotto semplici operazioni di *branding* e traduzioni computazionali degli elementi analogici che compongono il servizio, l'utilizzo di nuovi canali digitali ha poi permesso di trasformare le logiche comunicative del servizio stesso, le sue dinamiche ingaggio, accesso e utilizzo. Inoltre, le tecnologie emergenti (i.e. *data mining*, *machine learning*...) costituiscono un potente mezzo d'azione sulla complessità che, nell'ambito dei servizi, offre alle istituzioni pubbliche la possibilità di costruire nuove offerte di servizio quanto più integrate e di rendere dati, informazioni e conoscenza disponibili in tempo reale ed ovunque. In un più ampio scenario di sistema infatti, questo coincide con un percorso evolutivo e di *servitizzazione* della



02

02
Manifesto del
PSI alle elezioni
italiane del 1948

03



03
Manifesto del
Comitato Civico
alle elezioni
italiane del 1948

pubblica amministrazione, in cui la creazione di valore è affidata prevalentemente ad un sistema integrato di piattaforme digitali (Parker et al., 2016).

Questo ha generato le circostanze per instaurare meccanismi comunicativi bidirezionali e *peer-to-peer* che sovvertono le forme di comunicazione *top-down* aprendo a nuove possibilità per la democrazia rappresentativa. In uno scenario di democrazia digitale (De Blasio, 2014; Simon et al., 2017) infatti, le *piattaforme digitali* hanno dato vita ad una nuova generazione di servizi che amplia lo spettro di possibilità di partecipazione, abbattendo limiti di spazio e di tempo che spesso diventano ostacolo per occasioni di dialogo, consultazione, voto e progettazione partecipata.

Queste esperienze di interazione prevalentemente bilaterale meritano un'analisi che va oltre gli intenti di questo contributo poiché fanno parte di un complesso sistema di progetto di politiche pubbliche che si manifestano attraverso nuove occasioni di *co-progettazione di policy e servizi* (Boyle, Harris, 2009). L'obiettivo di questo contributo è

invece quello di descrivere i momenti in cui questa bidirezionalità si manifesta prevalentemente in qualità di offerta di servizio e nuove forme di comunicazione complesse.

Comunicare il servizio

Baule (2017) identifica in tre elementi principali la specificità del progetto di comunicazione. La sua *dimensione performativa*, che si manifesta nella natura dell'artefatto comunicativo e rappresenta il modo in cui l'oggetto della comunicazione viene poi percepito ed esperito. *L'accesso*, come elemento progettuale, che determina il tipo di interazione con il contenuto, instaurando una dimensione dialogica e partecipativa. E, lo *spatial turn*, cioè la stretta connessione che il progetto di comunicazione instaura con il contesto in cui si manifesta.

Intendendo il servizio come una forma estensiva di comunicazione che rende espliciti un proprio linguaggio, un apparato funzionale e una propria dimensione semantica, è interessante osservare come questi elementi vengano comunicati rispetto al contesto sociale in cui sono inseriti. Sul piano teorico e progettuale infatti, la natura intangibile dei servizi ha focalizzato parte della ricerca accademica e professionale, nell'ambito del *service design* e del *design management*, sulle pratiche di visualizzazione del servizio (Diana et al., 2009; Segelström, 2009; Segelström, Holmlid, 2009). Questo ha avviato una discussione che ha manifestato in prevalenza l'esigenza di adottare strumenti condivisi e condivisibili in un processo progettuale partecipato. È importante quindi, all'interno di questo contributo, descrivere come l'intero sistema servizio venga comunicato ai suoi destinatari e come questo diventi la rappresentazione di una complessa configurazione di relazioni.

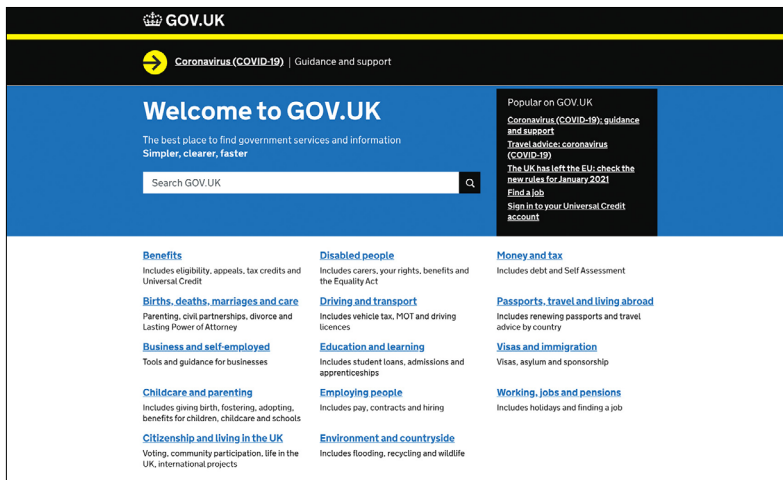
Il servizio è infatti il mezzo attraverso il quale le istituzioni si relazionano al cittadino attraverso tre momenti. *L'ingaggio*, ovvero il momento in cui il cittadino entra in contatto con il servizio. *L'accesso*, ovvero quando, per la prima volta, il cittadino usa il servizio. E l'esperienza utente, o *user experience*, ovvero l'utilizzo vero e proprio del servizio.

Il progetto di comunicazione, attraverso l'adozione di diversi canali e strumenti, rende più o meno espliciti e tangibili questi tre momenti ed è interessante osservare secondo quali modalità la dimensione performativa, l'accesso al servizio e la sua relazione con il contesto vengano espresse attraverso diversi codici visivi.



04

04
Centro per l'avviamento celere
della corrispondenza. Poste Italiane,
Roma, 1961. Foto posteneWS.it



05

Governo analogico e digitale: come le istituzioni comunicano l'offerta di servizio

Pensiamo ad una forma di governo analogico, quando l'erogazione dei servizi connessi al sistema di *welfare* era ancora strettamente legata ai luoghi e ai contesti territoriali. In questo caso l'interazione tra le istituzioni e il cittadino era intrattenuta prevalentemente attraverso una dimensione materiale e tangibile. L'ingaggio degli utenti-cittadini passava attraverso gli artefatti stampati come giornali, riviste, manifesti, o i canali multimediali come televisione e radio, che si servivano di un linguaggio spesso pubblicitario ri-adattato ai fini sociali. L'accesso e l'uso del servizio, se pensiamo ad un semplice servizio postale, era soggetto al contatto con diretto con l'istituzione, attraverso gli uffici di rappresentanza o telefonicamente [fig. 04].

All'interno di un paradigma di *governo digitale*, o *e-government*, un contesto altamente digitalizzato e connesso, comunicare il servizio significa invece tradurre le sue componenti immateriali servendosi di una *infrastruttura a sua volta immateriale*. L'identità visiva di un servizio, in questo senso, è utile a renderlo riconoscibile e ad esplicitare le sue funzioni collocandolo all'interno di un sistema relazionale in ampia parte digitalizzato. È in questo scenario che si inseriscono esperienze come quella del governo inglese, che, nel 2012 con il progetto *Gov.uk*, ha intrapreso un processo di riforma del sistema di servizi. Attraverso un approccio *cloud-first*, Gov.uk ha prevalentemente re-immaginato le modalità di accesso ai servizi, attraverso lo sviluppo di un'unica piattaforma

05
Portale di accesso ai servizi Gov.uk. Fonte gov.uk

digitale nazionale che intendeva divenire il principale punto di accesso (*one stop shop*) per tutto il sistema di servizi pubblici [fig. 05]. Dal punto di vista dell'esperienza utente, il progetto ha lavorato prevalentemente sulla riconoscibilità del sistema pubblico attraverso lo sviluppo di una immagine coordinata, e sulla digitalizzazione, quindi ottimizzazione e velocizzazione, di alcuni dei processi di interazione tra chi eroga il servizio e i suoi destinatari. Questo esempio si concentra su un modello di interazione multicanale ed una strategia di comunicazione transmediale (Quaggiotto, 2017), che immagina un sistema di erogazione dei servizi ridondante, ancora verosimilmente connesso ai luoghi fisici. Questo si ricollega, da una parte, alla natura stessa dei servizi offerti (si pensi, per esempio, ai servizi educativi o sanitari in cui la *performance* funzionale è fondamentale per la fruizione del servizio stesso), dall'altra, questa ridondanza afferisce ad un principio di inclusività che rende il servizio accessibile ad un più ampio spettro di utenti. Anche i *social media* come Facebook, Twitter e Instagram diventano, in un'ottica di governo digitale, uno strumento che, trovando risposta ad una più grande necessità di trasparenza e *accountability*, trasformano le modalità di ingaggio e migliorano, in un certo senso, l'intera offerta di servizi pubblici (Lovari, Valentini, 2020). Di esempio è la gestione dei processi comunicativi durante il periodo della pandemia da Covid in Italia. Le pagine *social* delle maggiori strutture istituzionali, soprattutto quelle responsabili dei servizi sanitari, come il Ministero della Salute o le regioni, sono state utilizzate come canale di comunicazione preferenziale per veicolare informazioni, aggiornamenti e nuove offerte di servizio utilizzando un linguaggio veloce, semplice ed efficace.

Progettare la comunicazione, i servizi, le interazioni

Il servizio diventa quindi la rappresentazione delle necessità comunicative-interattive del sistema pubblico in cui si inserisce, che si manifestano attraverso le diverse modalità di accesso ed erogazione del servizio e del suo più ampio spettro funzionale. In questo senso, il progetto di comunicazione diventa quindi parte di un percorso di trasformazione che "implica un cambiamento del punto di vista, dei modi di entrare in contatto con i servizi, di richiederli, di pensarli e condividerli" (Bucchetti, 2019, p. 134) che non corrisponde semplicemente ad una sua traduzione grafico-visuale-comunicativa. La comunicazione di pubblica utilità deve essere perciò ripensata come *estensione della democrazia*, in una sua versione aggiornata che potremmo definire come *2.0* (Sinni, 2017). Proget-

tare la comunicazione pubblica significherà sempre di più infatti progettare il servizio, immaginando una retorica comunicativa bidirezionale, interattiva, e adottando un approccio alla progettazione sistemico ed inclusivo, con l'obiettivo di dare forma e disciplina alla comunicazione all'interno di uno specifico contesto sociale (Aakhus, Bzdak, 2015), digitalizzato e connesso.

Il carattere complesso e multicanale delle dinamiche relazionali tra pubblica amministrazione e cittadinanza richiede quindi di tracciare un nuovo panorama per il progetto di comunicazione in termini di competenze professionali e applicabilità.

Il nuovo designer della comunicazione deve essere perciò contemporaneamente un *designer dei servizi*.

REFERENCES

Frascara Jorge, "Graphic Design: Fine Art or Social Science?", *Design Issues* n. 5 (1), **1988**, pp. 18-29.

Faccioli Franca, "La comunicazione pubblica. Luci e ombre di un'innovazione", *Quaderni di sociologia* n. 30, **2002**, pp. 16-32.

Rolando Stefano, (a cura di), *La comunicazione di pubblica utilità (vol. 1)*, Milano, FrancoAngeli, **2004**, pp. 528.

Segelström Fabian, Holmlid Stefan, "Visualization as tools for research: Service designers on visualizations", pp. 1-18, in *NorDes*, **2009**. <https://archive.nordes.org/index.php/n13/article/view/53>

Segelström Fabian, "Communicating through visualizations: Service designers on visualizing user research", pp. 175-185, in *Conference Proceedings ServDes DeThinking Service; ReThinking Design*, **2009**. <https://servdes.org/pdf/2009/segelstrom.pdf>

Diana Chiara, Pacenti Elena, Tassi, Roberta, "Visualtiles: Communication tools for (service) design" pp. 65-76, in *Conference Proceedings ServDes DeThinking Service; ReThinking Design*, **2009**. <https://ep.liu.se/ecp/059/006/ecp09059006.pdf>

Boyle David, Harris Michael, *The challenge of co-production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services*, London, New Economics Foundation, **2009**, pp. 25.

De Blasio Emiliana, *Democrazia digitale. Una piccola introduzione*, Roma, LUISS University, **2014**, pp.129.

Aakhus Marc, Bzdak Michael, "Stakeholder engagement as communication design practice", *Journal of Public Affairs* n. 15(2), **2015**, pp. 188-200.

Parker G. Geoffrey, Van Alstyne Marshall W., Choudary Sangeet Paul, *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you*, New York, WW Norton & Company, **2016**, pp. 336.

Colander David, Kupers Roland, *Complexity and the art of public policy: Solving society's problems from the bottom up*, Princeton NJ, Princeton University Press, **2016**, pp. 309.

Ansell Christopher, Torfing Jacob (a cura di), *Handbook on theories of governance*, Cheltenham e Northampton, Edward Elgar Publishing, **2016**, pp. 578.

Sinni Gianni, "Participatory Design for Public Services. Innovation in Public Administration", *The Design Journal* n. 20 (sup1), **2017**, pp. S3368-S3379.

Quaggiotto Marco, "Servizi digitali per il territorio urbano. Progettazione integrata per spazi ibridi", pp. 83-92 in Valeria Bucchetti, *Un'interfaccia per il welfare: Le funzioni sociali del design della comunicazione*, Milano, FrancoAngeli, **2017**, pp. 203.

Simon Julie, Bass Theo, Boelman Victoria, Mulgan Geoff, *Digital democracy: The tools transforming political engagement*, Londra, Nesta, **2017**, pp. 100.

Bucchetti Valeria (a cura di), *Un'interfaccia per il welfare: Le funzioni sociali del design della comunicazione*, Milano, FrancoAngeli, **2017**, pp. 203.

Baule Giovanni, "Comunicare altrimenti. Antidoti per una comunicazione civile", pp. 23-34 in Valeria Bucchetti, *Un'interfaccia per il welfare: Le funzioni sociali del design della comunicazione*, Milano, FrancoAngeli, **2017**, pp. 203.

Cicalò Enrico, Menchetelli Valeria, "Dall'affissione ai visual social media. Immagini per la comunicazione di pubblica utilità in Italia", *XY* n. 3 (6), **2018**, pp. 36-57.

Lindgren Ida, Madsen Christian Østergaard, Hofmann Sasa, Melin Ulf, "Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services", *Government Information Quarterly* n. 36 (3), **2019**, pp. 427-436.

Bucchetti Valeria, "Pubblica utilità: nuovi e vecchi compiti del Design della comunicazione", *i+Diseño. Revista científico-académica Internacional De innovación, investigación Y Desarrollo En Diseño* n. 14, **2019**, pp. 133-149.

Lovari Alessandro, Valentini Chiara, "Public sector communication and social media: Opportunities and limits of current policies, activities, and practices", pp. 315-328 in Vilma Luoma-aho, Maria-José Canel, *The Handbook of Public Sector Communication*, Hoboken, John Wiley & Sons, **2020**, pp. 480.

Due esperienze di design esperto PER la partecipazione

Alfredo Calosci Universidad Complutense de Madrid, Departamento de diseño e imagen
acalosci@ucm.es

Nicolò Ceccarelli Università di Sassari, Dipartimento di Architettura, Design e Urbanistica
ceccarelli@uniss.it

La presentazione di due esperienze di design espositivo che ci hanno visti direttamente impegnati come progettisti, diverse per tema e contesto, ma accomunate da obiettivi di inclusione e partecipazione comunitaria, ci permette di affrontare la questione, da tempo al centro del dibattito sulle prospettive del design, sull'apparente contraddizione tra design diffuso e design esperto. Attraverso la discussione di due progetti, l'articolo si interroga su come combinare l'inclusione di una pluralità di attori nei processi di elaborazione progettuale e di fruizione partecipata, stigmatizzando i rischi semplificatori legati al primo, e riaffermando le responsabilità autoriali del design esperto.

Partecipazione, Co-design, Allestimento, Autorialità, Inclusività

The presentation of two exhibitions, different in theme and context, but with sharing the goals of enhancing inclusivity and community participation, allows us to address the question, which has long been at the core of the debate on design perspectives, on the apparent contradiction between diffuse and expert design. Through the discussion of the two projects, the article reflects on how we can combine the inclusion of a plurality of actors in the design process and in a participatory forms of fruition, stigmatizing the simplification risks associated with the first, while reaffirming the authorial responsibilities within the domain of expert design.

Participatory design, Co-design, Exhibit design, Authorship, Inclusivity

Nella discussione di due esperienze di design espositivo che ci hanno visti impegnati come progettisti vorremo in questo articolo proporre una riflessione su due temi che in questi anni sembrano convergere, non senza qualche contraddizione, nell'attuale dibattito sulle prospettive per il design. Il primo è legato alla generalizzata tendenza a partecipare all'elaborazione progettuale da parte di una crescente pluralità di attori. Il secondo è la sempre maggiore enfasi sul piano teorico-metodologico, riassumibile nella formula del co-design, dedicata allo sviluppo di procedure con cui facilitare questi processi partecipativi.

L'ipotesi che qui vogliamo discutere è che in alcuni casi l'effetto combinato di queste tendenze produca un trasferimento eccessivo di attenzione verso la formalizzazione metodologica, addirittura verso forme di esasperazione procedurale – per cui può sembrare paradossalmente che oggi sia più urgente giustificare il progetto anziché, semplicemente, progettare – con l'effetto di una significativa astrazione dei processi, a scapito della verifica degli effettivi risultati. Ci chiediamo cioè, se non si sia in questi anni prodotto un certo appiattimento metodologico su una impostazione – che ci vuole tutti designer (Manzini, 2015) – che pur avendo dimostrato la sua efficacia in domini quali il design dei servizi e il design inclusivo, in cui è stata modellata, può invece risultare meno soddisfacente in quelle le dimensioni progettuali in cui una chiara responsabilità autoriale è non solo auspicabile ma addirittura necessaria. Ci riferiamo all'abilità di individuare elementi di mediazione tra diversi portatori di interesse, alla capacità di garantire coerenza allo stile e alle idee trasmesse, alla propensione a collocare le nuove proposte progettuali all'interno della tradizione disciplinare e all'attitudine ad assumersi la responsabilità, sociale come giuridica, del progetto. Elementi tutti che, pur di volta in volta variamente combinati, riassumono nel loro insieme le *abilità* che tendiamo generalmente ad associare alla figura del designer.

È dunque nostra intenzione argomentare come l'esplicita responsabilità autoriale riconducibile all'idea di un design esperto, non confligga con la recente adozione di pratiche democratizzanti, di organizzazione spontanea e dal basso, generalmente riconducibili all'idea di design partecipato – e non alteri, di per sé, né il carattere partecipativo né la componente di innovazione sociale di una iniziativa. In altre parole: siamo convinti che il contributo del design esperto come fattore di intervento non solo genericamente programmatico ma nella pratica reale – vada valutato e discusso nel merito del progetto e non solo in funzione delle metodologie seguite lungo il percorso progettuale.

Le iniziative

I due casi che discuteremo nascono in contesti sostanzialmente informali e si caratterizzano come marginali. Cionondimeno, pur muovendosi al di fuori dei rispettivi circuiti di maggiore visibilità, entrambe le esperienze hanno avuto un significativo impatto sul piano locale.

Territorio Archivo (TA) è un'esperienza partecipativa, tuttora in corso, sul tema della "memoria locale" nata nel 2012 per iniziativa del regista Chus Domínguez. Condotta, nella sua prima edizione, dalla *Fundación Cereales Antonino y Cinia* (FCAYC) a Cereales del Condado, TA si è successivamente articolata come modello in altre comunità come Lugán (2013) o Peñaranda de Bracamontes (2014). Il progetto, che ha interessato sei località dell'area rurale del Condado, ha visto gli abitanti della zona condividere immagini dai propri album di famiglia per dar vita a un archivio comune. Le attività di catalogazione e conservazione del materiale sono successivamente divenute il pretesto per articolare una serie di iniziative di socializzazione sui temi dell'identità e della memoria sfociata, tra l'ottobre 2012 e il febbraio successivo, in un'esposizione ospitata nei locali della FCAYC.

Sviluppato in forma volontaria e auto-finanziata dal laboratorio *AnimazioneDesign* dell'Università di Sassari (LAB), il progetto per un "Museo da Marciapiede" (MM) nasce e si sviluppa invece nell'inverno/primavera del 2018, per rispondere a una richiesta della Direzione della Casa Circondariale [1] di Alghero di contribuire alla valorizzazione del locale museo del carcere, caratterizzato, proprio per l'essere ospitato all'interno dell'istituto di pena, da una limitata accessibilità. Il museo, pur in mancanza di un vero programma espositivo è una delle tappe più visitate nel corso di Monumenti Aperti (MA):



01

01
Il pubblico
di Monumenti
Aperti in un
tipico momento
della visita
al Museo da
Marciapiede

manifestazione in cui, per un solo fine settimana all'anno, si apre al pubblico cittadino. La combinazione tra la forte affluenza, l'apertura ridotta e le rigide procedure d'accesso, produce lunghe code sul marciapiede che costeggia l'alto muro perimetrale verso l'ingresso alla struttura. Di qui il coinvolgimento del LAB, e la richiesta di elaborare soluzioni per valorizzare la visita.

I soggetti promotori

Nata come Centro di Arte Contemporanea, la FCAYC – una fondazione privata attiva in un'area rurale nei dintorni di León, nel nord della Spagna – ha esteso le proprie attività verso la produzione di iniziative culturali, di educazione etnologica e di trasmissione di conoscenze per promuovere uno sviluppo locale comunitario.

Le origini del Centro rimandano a una singolare vicenda personale. Il fondatore Antonino Fernandez, recentemente scomparso, dovette come molti suoi conterranei emigrare in giovane età in America. Giunto, grazie a una rapida carriera personale e imprenditoriale, alla posizione di amministratore e principale azionista della Cervecería Modelo: la celebre produttrice della birra messicana Corona. Avendo mantenuto uno stretto legame con la sua terra di origine, Antonino iniziò negli anni a impegnarsi in progetti di patrocinio sociale, mecenatismo culturale e sviluppo locale.

Con l'istituzione della FCAYC nel 2008, la gestione di questo insieme di attività fu trasferita a un organismo autonomo, attivo nell'organizzazione di esposizioni di arte contemporanea, e che anche grazie all'inclusione nel suo patronato di rappresentanti dell'amministrazione municipale, si mette subito in evidenza per una particolare attenzione verso il contesto locale.

Diversa, e prodotto di un contesto assolutamente informale, l'origine del MM.

Considerata a lungo – per ovvie ragioni di isolamento – favorevole per l'insediamento di istituti di reclusione, la Sardegna ha di recente avviato un processo di riscoperta della sua cospicua storia carceraria, testimoniata dalla presenza sul suo territorio di diversi istituti, parte dismessi, parte tuttora attivi. La graduale crescita di consapevolezza di questo passato è sfociata recentemente in centri di interpretazione e in varie iniziative di musei della memoria carceraria. Proprio in questo contesto si colloca un'avveduta, quanto informale, attività di raccolta di artefatti, documenti, divise, strumenti e utensili – altrimenti destinati a sicura dispersione – da parte di alcuni operatori di Polizia Penitenziaria del carcere di Alghero. La crescita di consapevolezza del valore di questa raccol-

ta, anche in relazione all'unicità della sua localizzazione, unita al volontario e appassionato impegno degli operatori e della Direzione dell'istituto, ha portato all'allestimento di un museo del Carcere. Un museo che, per i motivi già esposti, rimane necessariamente escluso dai più ovvi itinerari del turismo culturale isolano.

Un archivio senza istituzione e una collezione inaccessibile

In entrambe le iniziative l'obiettivo di una valorizzazione locale si relaziona con l'elaborazione di una più profonda relazione con la rispettiva comunità, rivolgendosi primariamente a fasce di pubblico non convenzionali. Nel loro sforzo verso una maggiore inclusività, tanto TA che MM, rompono le loro più tradizionali prassi istituzionali. Solo così diventa non solo plausibile, ma addirittura coerente, che un centro di Arte Contemporanea arrivi ad esporre oggetti non d'autore e che un istituto di reclusione pienamente operativo si apra al pubblico ospitando un allestimento museale. Nel Condado, come ad Alghero, l'insolito risultato si realizza in modo accidentale ma non del tutto fortuito; l'origine del processo partecipativo non risponde cioè a una scelta metodologica definita a priori, quanto alla naturale evoluzione di un processo di apertura che, lungo un percorso "accidentalmente pianificato", ha saputo promuovere l'inclusività orizzontale, tra i soggetti coinvolti, e verticale, tra i cittadini e le loro istituzioni (Manzini, 2018).

TA nasce in un contesto di co-produzione di arte contemporanea. La metodologia della FCAYC nel rapporto con artisti e ricercatori è abbastanza peculiare, in quanto le esposizioni che realizza sono quasi sempre il prodotto di una *residency* che la fondazione sostiene e finanzia, le cui linee di lavoro ed obiettivi guida generali sono fissate anche in assenza di un progetto specifico preliminare (Puente 2014, pp. 20). È in questa direzione che, nella primavera del 2011, la FCAYC avanzò all'artista audiovisivo locale Chus Domínguez la proposta per una co-produzione sul tema della memoria locale. Pensata originariamente come un lungometraggio o una video-installazione, dopo una prima fase di raccolta di materiale iconografico, l'iniziativa si orienta verso l'idea di sviluppare un archivio. Forzando all'estremo il concetto di non-fiction, Domínguez aveva intuito che una narrazione esplicita e lineare non si sarebbe prestata a una ricerca sulla memoria collettiva, arrivando così a decidere di trasformare la raccolta del materiale narrativo in pretesto per realizzare – pur attraverso una metodologia ancora tutta da definire – un'iniziativa marcatamente partecipativa.

02



02

L'installazione strizza l'occhio all'ormai scomparsa figura del cantastorie, qui impersonata dalla tipica figura dello studente-presentatore di MA

Del tutto diverso il percorso di MM, che nasce dal basso, in un quadro completamente volontaristico, assolutamente informale, e si articola lungo l'obiettivo formulato da Elisa Milanese – Direttore della Casa di Reclusione di Alghero – di: “presentare all'esterno quello che si fa all'interno del carcere: un biglietto da visita anche in funzione del fine ultimo del reinserimento del detenuto”.

Similmente ad altri istituti di origine Ottocentesca, l'istituto è oggi localizzato in una zona urbana assolutamente centrale, cosa che esalta il contrasto della sua condizione di entità che, pur facendo parte del quotidiano paesaggio di molti degli abitanti, risulta isolata, anonima: del tutto estranea al contesto sociale cittadino. In questo senso, nonostante le sfide logistico-organizzative che pone, il progetto per MA rappresenta un'occasione unica per avvicinarsi alla comunità locale.

Il contributo del LAB si è allora centrato su un intervento che trasforma in opportunità progettuali i vincoli e i limiti di questa peculiare relazione. La soluzione individuata è quella di un prototipo espandibile: un'installazione temporanea composta da strutture espositive portatili.

Disposto immediatamente all'esterno del carcere, l'intervento trasforma i tempi di attesa in occasioni di apprendimento in un contesto – il marciapiede di una strada molto frequentata – del tutto particolare rispetto a quello di una tradizionale visita museale. Il progetto poi, oscillando tra l'intrattenimento e la sensibilizzazione, si propone come sorta di pre-museo tramite cui anticipare al pubblico in attesa in coda spunti interpretativi attorno ai temi della carcerazione, in termini assolutamente complementari alla visita. Il tutto giocando intenzionalmente sulla particolare dimensione popolare, quasi da fiera paesana, dell'evento MA, lavorando – anche ispirandosi a formule che si rifanno alla messinscena teatrale – sull'insieme delle



03

interazioni interpersonali possibili e sfruttando, persino ricercando, interferenze e sovrapposizioni tra i visitatori, con l'obiettivo di sollecitare forme quanto più attive di fruizione del materiale presentato.

La dimensione autoriale tra design diffuso e design esperto

Smessa la sua originale dimensione di progetto personale e convertitasi in un'esperienza collettiva e condivisa della comunità locale, il progetto TA accoglie un gruppo di lavoro interdisciplinare, che sposta il fuoco del progetto sulla definizione di una varietà di modalità di partecipazione. La prima tra queste è la definizione della figura del "conservatore domestico", incaricato di custodire direttamente nel proprio domicilio le fotografie – il vero nucleo dell'archivio – censite "cucina per cucina" in lunghe lunghe conversazioni/testimonianze in cui gli abitanti commentano le circostanze, i luoghi e le persone collegate alle immagini stesse. La costruzione conviviale dell'archivio si articola così in un fitto programma di "attivazioni", conversazioni sulla memoria locale da cui scaturiscono anche le prime ipotesi su come realizzare una sintesi del materiale che si va raccogliendo.

MM nasce invece come una iniziativa pro-bono, sviluppata su base volontaristica all'interno del LAB. La prima

03
Uno degli schedari in esposizione con le riproduzioni fotografiche in libera consultazione

installazione prototipale di quattro stazioni espositive ha il suo battesimo del fuoco pubblico nell'edizione di MA del 2018, per essere riproposta nell'edizione successiva. Sempre nel 2019, grazie a un finanziamento regionale, si rende possibile estendere il progetto integrandovi alcune linee di lavoro emerse dall'osservazione delle prime due edizioni. Uno degli aspetti chiave di questo sviluppo è legato alle dinamiche di interazione tra l'installazione e il pubblico. In particolare, vengono approfondite le modalità con cui produrre conoscenza tramite pratiche di interazione e di partecipazione diretta – individuale ma anche e soprattutto collettiva – dei visitatori.

È utile a questo punto sottolineare alcuni aspetti che le due iniziative, così diverse tra loro, hanno in comune; entrambe si collocano ai margini del mercato professionale, al di fuori della classica relazione tra committente e designer (agenzia di progettazione). TA è coordinata da un gruppo di lavoro allargato che delega a un ristretto gruppo di specialisti la realizzazione dei diversi elaborati di sintesi; MM si sviluppa in seno alle attività di un laboratorio universitario, per cui l'incarico di progettazione si integra con attività didattiche e di ricerca. Una seconda significativa condizione è che pur essendo chiaramente orientate a dinamiche di carattere inclusivo, nessuna delle due esperienze ricorre, nell'elaborazione dei contenuti espositivi o nel progetto degli artefatti comunicativi, a metodologie esplicite di co-design. Per entrambe, la chiave di attivazione del processo partecipativo segue un approccio alternativo, non a-priori che si sviluppa in modo diretto, pienamente consapevole ma anche spesso intuitivo. Come spesso accade per le iniziative di carattere culturale, l'inclusività è essenzialmente attribuito delle istituzioni che la promuovono e la "misura" della partecipazione va ricercata nell'efficacia di questi processi di apertura sul medio-lungo periodo.



04

04
Nell'allestimento, una ventina di sedie in prestito dalle cucine locali, rievoca i filandones, le riunioni con cui si tramandava la cultura orale

Gli allestimenti

L'esposizione allestita nei locali della vecchia scuola locale non rappresenta il culmine del progetto TA ma un suo primo momento di restituzione: un'occasione per proseguire e intensificare, nella parentesi temporale di qualche mese, molte delle attivazioni attorno cui l'intero progetto andava man mano articolandosi. Il fulcro dell'azione espositiva era costituito dai duplicati di centinaia di immagini della comunità raccolte nel corso della ricerca, e che, distribuite liberamente tra tavoli e schedari, il visitatore poteva per l'occasione toccare con mano una ad una. L'assenza nell'allestimento di un specifica strategia narrativa suggeriva l'apertura a una libera consultazione e la compresenza di più chiavi di interpretazione.

Nell'esposizione spiccava poi il circolo di una ventina di sedie, prese in prestito direttamente dalle cucine delle case del paese, ed evocative i *filandones*, convegni invernali – cruciali per la trasmissione della cultura orale – in cui la comunità si raccoglieva tradizionalmente in uno spazio riscaldato, spesso una stalla, per filare la lana.

A completamento della presentazione i primi esiti del lavoro di raccolta del materiale: la documentazione della metodologia di lavoro, disponibile in modalità *open-source*, un archivio digitale di immagini e di registrazioni sonore, un'installazione interattiva distribuita per le vie del centro abitato. Sulla parete accanto all'ingresso si evidenzia un grande diagramma, in cui i titoli delle fo-

05
L'inaugurazione di TA: sullo sfondo il diagramma / indice di partecipanti e contributi



05

06



06
I partecipanti si riconoscono nell'indicazione dei rispettivi villaggi di provenienza.

tografie in mostra sono riportati come una nube di testi, concentrati attorno ai nomi dei corrispettivi "conservatori". Questi, grazie a una procedura generata algebricamente, sono a loro volta raggruppati in prossimità del nome corrispondente a una delle sei diverse località coinvolte. Utilizzata generalmente per produrre visualizzazioni di dati analitici, la tecnica assume qui una funzione eminentemente poetica, combinando l'astrazione dei contenuti dell'archivio con un grado di leggibilità sufficiente a fuggere da un indice di luoghi, partecipanti e immagini.

Nell'allestimento ideato per il MM i vincoli imposti dalla natura dell'iniziativa, come la necessità di mitigare l'effetto dell'attesa in coda, incrociano direzioni di ricerca su cui il LAB è da tempo al lavoro.

Sul piano formale, questo si compone di un insieme modulare di blocchi espositivi, trasportabili, leggeri, disposti ad intervalli regolari lungo il marciapiede antistante al carcere, ispirati nella forma e nelle dimensioni al portagavette, ancora conservato nella collezione, impiegato un tempo per distribuire il rancio nei diversi rami. Un più sottile collegamento è con gli espositori che popolavano i gabinetti di curiosità del XVII secolo. Similmente a quanto avveniva nella galleria del Collegio Romano allestita dall'Abate Kircher (Lo Sardo 1999), gli espositori del MM



07
Alcuni degli espositori del Museo da Marciapiede, allestiti lungo il muro di cinta del Carcere di Alghero

sono pensati come “scatole a sorpresa” con cui catturare l’attenzione del pubblico anche giocando in chiave allusiva, metaforica, ironica, a volte addirittura paradossale. Ciascuno degli espositori-*transformer* che costellano il percorso conoscitivo si offre infatti come un piccolo microcosmo, capace di coinvolgere il pubblico in maniera ogni volta diversa: qui una sorta di Risiko... con cui descrivere la complessità delle geografie detentive e del “turismo carcerario”, lì un calcio-balilla “sbagliato”, allegoria delle differenze nella rete di relazioni sociali tra liberi e detenuti... la, ancora, un singolare proiettore delle foto segnaletiche dei detenuti.

La dimensione fisica, la posizione, la postura del pubblico, le sue sovrapposizioni, sono spinti di volta in volta intenzionalmente, quasi al limite del paradosso, ad assumere funzioni narrative e significanti. Per guardare il breve filmato appositamente realizzato per l’espositore sul linguaggio dei tatuaggi in carcere, lo spettatore deve chinarsi a inquadrare una fessura che rimanda allo spioncino di una cella. Subito dopo, un’applicazione di realtà aumentata scaricabile su smartphone, presenta una finestra tramite cui esplorare virtualmente modelli di architetture carcerarie in cui si testimonia l’evoluzione nel tempo nei rapporti tra l’idea di pena e la società. In questa sua evoluzione il progetto esplora l’interazione diretta tra le installazioni e i visitatori alternando momenti di interazione fisica, consapevole, a livello individuale, con esperienze che estendendo virtualmente lo spazio informativo, sollecitano una fruizione collettiva, condivisa con altri visitatori.

La partecipazione come fine

L’attenzione verso i processi partecipativi nell’ambito della progettazione nasce probabilmente come reazione ad alcuni limiti del modernismo e al processo di progressiva

specializzazione dei “professionisti del progetto” che ha comportato un’eccessiva semplificazione nell’interpretazione di alcune dinamiche sociali ed una scarsa sensibilità verso i comportamenti umani.

Con il tempo, il riconoscimento nell’ambito della progettazione delle esigenze, aspettative e desideri espressi dagli utenti ha assunto un ruolo sempre più rilevante. Nel nostro paese, questa nuova attenzione è riconducibile al lavoro e al pensiero di Giancarlo De Carlo (1973, 2013) che, sin dalle sue prime esperienze nell’elaborazione di pratiche e processi di partecipazione – condotte a partire dalla fine degli anni Settanta – , si è interrogato su come restituire maggiore ricchezza e complessità alla progettazione. La particolare visione sui processi partecipativi elaborata da De Carlo si articola intorno al concetto di disordine.

«il disordine, a differenza dell’ordine, non si progetta. Chi ha tentato di farlo, ha progettato un disordinato ordine [...] la vera questione non è quella di riprodurre gli aspetti esteriori del disordine ma di stabilire le condizioni con cui il disordine possa liberamente manifestarsi» (De Carlo, 2013, p. 74).

L’estensione delle variabili e l’allargamento delle voci con cui informare il progetto, l’apertura sensibile alle esigenze espresse dai fruitori effettivi di un intervento progettuale – aspetti verso cui l’attuale raffinato repertorio delle metodologie per il co-design dirige i suoi principali sforzi, è di indiscutibile rilievo per l’arricchimento della cultura progettuale. Crediamo però, raccogliendo l’importante indicazione contenuta in questo passaggio di uno dei più autorevoli interpreti della stagione italiana della progettazione partecipata, che la partecipazione possa esprimersi anche “a posteriori”, come potenzialità di riappropriazione e rielaborazione da parte degli utenti, nei margini di disordine contenuti in una data proposta progettuale.

L’attuale tendenza a fissare le pratiche della partecipazione nel dominio prevalentemente metodologico e procedurale, curandosi quasi esclusivamente delle fasi di defini-

08
Esperienze di fruizioni virtuali condivise e altre che, con un drastico cambio del punto di vista, rimandano alla dimensione individuale della cella



08

zione progettuale, oltre a porre il rischio – interpretando il pensiero di De Carlo – di riprodurre solo gli aspetti esteriori di questo disordine, mancando così l'occasione di creare nuove configurazioni grazie a dinamiche “disordinate” di tipo partecipativo, rappresentate tuttavia anche il suo limite principale in termini degli sbocchi operativi per la sua adozione. L'appiattimento formale che da ciò spesso deriva comporta che i contributi, addirittura le intuizioni, che al progetto possono provenire anche dall'apporto autonomo, personale, di singoli autori (verrebbe da dire: dalla cultura di progetto) vadano perdendo via via giurisdizione, quando non siano addirittura visti con sospetto. Di qui la decisione di presentare due esperienze che, pur senza riferirsi esplicitamente a metodologie del design partecipato e in larga parte risultando da scelte intenzionali e dalle sensibilità progettuali dei rispettivi autori, si offrono ci sembra, come propriamente – verrebbe da dire *quasi naturalmente* – inclusive. Pur nella loro diversità, la dimensione inclusiva su cui entrambe giocano non risiede infatti tanto in una loro formale aderenza al consolidato apparato delle tecniche per il co-design, quanto a soluzioni, espedienti e consapevoli scelte progettuali primariamente riconducibili ai loro autori. Elementi che, nel caso specifico, sembrano funzionare proprio grazie alla loro capacità di stimolare, agendo sul coinvolgimento diretto, sull'idea di appartenenza e sul sentimento di partecipazione identitaria, processi di riappropriazione da parte di soggetti terzi.

Le quattro abilità che in apertura di questo articolo abbiamo associato alla figura del designer (proprietà/paternità, credibilità, unità di stile e mediazione di senso tra i soggetti), sono in realtà gli attributi – variabili nel corso del tempo – con cui Michel Foucault (1971) ha definito la “funzione-autore”. Riconoscere che solo alcune di queste abilità possono essere utilmente condivise in un processo progettuale di carattere partecipativo può, ci sembra, aiutarci a superare una visione manichea nella dicotomia design diffuso/design esperto, mettendo in luce il valore e l'utilità dei contributi, anche di carattere personale, di quest'ultimo, aldilà del suo (eventuale) ruolo di mediazione.

Articolare la riflessione attorno al concetto di “transdiscorsività” dello studioso francese, sulla possibilità e sulla regola di formazione di ulteriori discorsi introdotta da un soggetto per mezzo di una nuova opera (Foucault 1971, p. 15), secondo cui il lavoro di un autore non andrebbe inteso solo come un “prodotto finito” ma interpretato alla luce della possibilità di essere oggetto di ulteriori rielaborazioni da parte di nuovi soggetti, può aiutarci nel

definire il territorio in cui, lasciando da parte una contrapposizione tutto sommato sterile, combinare gli utili e complementari contributi del design diffuso come di quello esperto. Partendo dalla constatazione che nessuna metodologia ci mette completamente al riparo dall'accesso di semplificazioni e che il confronto con la complessità del mondo reale non è comunque immune da rischi, crediamo che l'apprezzamento dell'efficacia di approcci diversi al design partecipato non possa prescindere dai possibili “livelli di disordine” che questi sono in grado di produrre anche a posteriori.

Il design PER la partecipazione non coincide dunque – né si esaurisce – con le metodologie del design DELLA partecipazione.

NOTE

[1] Una Casa Circondariale è l'istituto in cui detenuti con condanne di 5 anni e più (dunque generalmente per reati gravi), scontano una condanna definitiva.

REFERENCES

Foucault Michel, “Che cos'è un autore?”, pp. 1-21 in *Scritti letterari*, Milano, Feltrinelli, **1971**, pp. 162.

Richards James Maude, Blake Peter, De Carlo Giancarlo, *L'architettura degli anni settanta*. Milano, Il Saggiatore, **1973**, pp. 142.

Lo Sardo Eugenio, “Le Macchine Cortigiane”, pp. 69-71, in *Iconismi & Mirabilia, da Athanasius Kircher*, Roma, Edizioni dell'Elefante, **1999**, pp. 278.

De Carlo Giancarlo, *L'architettura della partecipazione*, Macerata, Quodlibet, **2013**, pp. 118.

Puente Alfredo, “Cabos sueltos”, pp. 17-39 in AA.VV. *Territorio Archivo*, Cerezales del Condado, Fundación Cerezales Antonino y Cinia, **2014**, pp. 269.

Manzini Ezio, *Design, When Everybody Designs*, Cambridge (MA), MIT Press, **2015**, pp. 256.

Manzini Ezio, *Politiche del quotidiano: Progetti di vita che cambiano il mondo*, Roma, Edizioni di comunità, **2018**, pp. 187.

Il processo è la chiave (o il metodo strategico)

Per la comunicazione dei “nuovi centri culturali”

Laura Bortoloni Università degli Studi di Ferrara, Dipartimento di Architettura
laura.bortoloni@unife.it

Veronica Dal Buono Università degli Studi di Ferrara, Dipartimento di Architettura
veronica.dalbuono@unife.it

Osservando lo scenario contemporaneo dei processi di innovazione sociale – con particolare attenzione al fenomeno dei “nuovi centri culturali” – il contributo progettuale del design della comunicazione è confermato da una evidenza: la visibilità dei progetti. Il presente articolo intende comprovarne il ruolo strategico attraverso l’analisi dell’ecosistema progettuale, il rapporto committenza-progettisti, la metodologia e le nuove competenze. Attraverso la lettura di alcuni casi studio su territorio italiano e la sintesi emersa dal dialogo diretto con gli autori, si cercherà di comprendere, nel tentativo di una codifica del processo di lavoro, il nuovo senso “strumentale” del progetto grafico.

Nuovi centri culturali, Innovazione culturale, Processo partecipato, Sistemi comunicativi, Identità

Observing the contemporary scenario of social innovation processes – with particular attention to the phenomenon of “new cultural centers” – the contribution of communication design is confirmed by one evidence: the visibility of projects. This article intends to prove its strategic role through the analysis of the design ecosystem, the client-designer relationship, their methodology and new skills. Through the reading of some case studies on Italian territory and the synthesis that emerged from the direct dialogue with the authors, we will try to understand, in an attempt to codify the work process, the new “instrumental” meaning of the graphic design.

New Cultural Centers, Cultural innovation, Participatory Process, Communication Systems, Identity

Esiste un’area di pratiche distintasi, nell’ultimo decennio, come evoluzione contemporanea del tema degli spazi per la produzione e fruizione di beni e servizi per la cultura. Si tratta di un contesto vasto ed eterogeneo che coinvolge professionalità e figure oltre agli “addetti ai lavori” dei beni culturali, relazionandosi in modo aperto con le più ampie dinamiche della comunità, della società, del territorio, e – facendo i conti con politica, gestione e finanziamento – getta reti di relazioni tra ambiti a prima vista disgiunti. Per riferirsi ad un campo comune accoglieremo nell’argomentazione la definizione di “nuovi centri culturali” coniata – quant’anche motivata e investigata – da *che-Fare* [1], associazione che, oltre ad aver analizzato il tema nelle sue radici storiche e nelle sue caratteristiche peculiari (Niessen, 2019), ha recentemente lanciato un’inchiesta per evidenziarne l’importanza e avviarne la mappatura in ambito italiano [2]. È infatti un fenomeno emerso «per evidenza empirica», osservato in primis nell’area metropolitana milanese (Giuliani, 2018, p. 17), poi riconosciuto estendersi – se pur con la caratteristica di frammentarietà – in tutto il Paese, al Nord come al Sud, raggiungendo anche luoghi periferici, rurali, marginali [3]. Riprendendo e condividendo i caratteri demarcati da *che-Fare* (Niessen, 2019), gli spazi contemporanei di produzione culturale sono spesso esito di progetti urbanistico-architettonici di rigenerazione urbana su medio-piccola scala [4], quindi motori essi stessi di attività e progetti culturali indipendenti. Spesso convergendo in ambienti fisici caratterizzati dall’interdisciplinarietà spaziale, accolgono funzioni e pratiche eterogenee; rivolgendosi a pubblici variegati, sono di frequente motori di processi di internazionalizzazione e di richiamo per le Industrie Culturali e Creative [5] e l’imprenditoria giovanile. Nell’argomentazione vogliamo aprire la definizione di “nuovi centri culturali” anche a progetti di innovazione sociale applicati a specifici ambiti urbani, periferici o rurali, in assenza di un edificio o spazio specifico da riattivare, dove programmi di intervento partecipativo o forme di autorganizzazione trasformano i territori di applicazione in polo di attrazione per le reti e le comunità (Ostanel, 2017, p. 17) [6]. In parallelo al sistema di luoghi fisici, l’era digitale presuppone che gli “spazi-progetto” per la cultura diano origine e mantengano in vita spazi di condivisione digitale (siti web, portali dedicati, spazi social...) per lasciare traccia di ogni singola attività-evento, accoglierne e divulgarne i contenuti, disseminare le conoscenze e amplificare le relazioni di rete.

Originati il più delle volte come esito di processi di costruzione di community-hub (Avanzi et. al., 2016) [7] e naturale evoluzione della tipologia dei “centri sociali” (Niessen, 2019), gli spazi del progetto socio-culturale sono per loro natura ibridi, flessibili, appropriati ad accogliere attività culturali, artistiche e di dibattito, di coesione sociale e sviluppo economico.

Ospitano incontri, presentazioni, forme d'arte tradizionali (musica, teatro, proiezioni, esposizioni...), quant'anche workshop e laboratori delle attività più disparate – dalle fabbricazioni digitali allo yoga – coniugando, per esempio, il co-working alle residenze artistiche, i progetti di arte partecipata alla gestione comunitaria dei beni.

Attraverso la predisposizione allo scambio di esperienze, di conoscenze e culture, gli spazi-progetto per la cultura agiscono da mediatori tra i cittadini e la comunità.

Mettendo in relazione linguaggi diversificati, ibridati tra pratiche e discipline eterogenee, generazioni diverse di utenti e background culturali differenti, da tale complessità danno origine a terreni espressivi comuni, producendo – oltre ad innovazione sociale – innovazione comunicativa.

I processi comunicativi degli spazi-progetto per la cultura

Quali punti d'incontro di istanze trasformative che emergono dall'ecosistema civile, perché mossi da una domanda di natura culturale, i nuovi centri culturali agiscono come piattaforme per sperimentare e ibridare i linguaggi. I designer si inseriscono a vario titolo in tale contesto: come progettisti della dimensione fisico-spaziale, come autori di singoli eventi-progetto, come facilitatori di attività di relazione, come «agenti delle condizioni» che rendono possibile la collaborazione tra i promotori-committenti e gli utenti finali (Iadarola, 2017, p. 39), non ultimi come configuratori e promotori dell'identità collettiva e comunitaria condivisa tra gli utenti.

La riconoscibilità, l'impatto e influenza sulla società degli “spazi-progetto” per la cultura contemporanei avviene – infatti – grazie all'adozione di elementi espressivi realizzati attraverso il design della comunicazione.

In ambito italiano, negli ultimi anni, è evidente come i nuovi centri culturali abbiano costituito un potenziale orizzonte di coinvolgimento per i giovani professionisti. Mentre le agenzie e gli studi professionali di grandi dimensioni sono andati restringendosi e frammentandosi; mentre si assiste all'aumento esponenziale del numero dei free-lance, al proliferare di collettivi e si parla – con tono critico – di «imprendicariato» (Lorusso, 2018), gli spazi-progetto per la cultura si presentano come un'opportunità per sperimentare forme di organizzazione del

lavoro non ordinarie e mettere alla prova le competenze ibride dei designer.

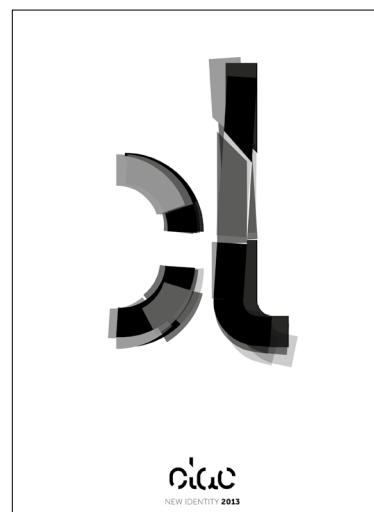
Come si componga l'ecosistema in cui si muove il progettista, come – e se – si possa codificarne il processo e la metodologia progettuale, se si possano valutare i risultati, infine, quali siano i “punti deboli” della catena, è l'obiettivo di riflessione qui proposto.

Individuati e scelti alcuni casi studio – attraverso l'indiscutibile criterio della qualità delle uscite progettuali – si è scelto di avviare un dialogo reale con i professionisti-autori, rivolgendo loro alcuni quesiti [8] per meglio comprendere le dinamiche “dietro le quinte” ai processi progettuali. Quesiti incentrati sul ruolo svolto nel progetto, sul gruppo di lavoro, la committenza, il tipo di finanziamento e gestione, le scelte progettuali, la valutazione complessiva; dialoghi risolti in piacevoli conversazioni che hanno dato luce ad aspetti altrimenti ignoti dei progetti. Con la consapevolezza che la presente indagine non pretende di essere esaustiva e l'auspicio di lanciare una occasione di riflessione che porti al centro del progetto per i nuovi centri culturali il valore del design.

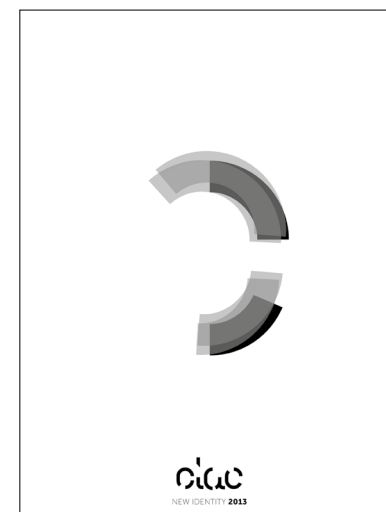
L'ecosistema in cui si muove il progettista

Nell'ambito dei processi comunicativi dei nuovi centri culturali, l'assunto contemporaneo che per il progettista le competenze trasversali siano imprescindibili, assume un significato preciso, rilevabile attraverso la profilazione del ruolo e dello spazio di azione dello stesso designer.

01
Il logotipo
variabile per Clac
progettato da
Marcello Costa.
Committente:
Clac



01





02

Partendo da chi richiede e promuove il progetto, i committenti dei centri culturali del secondo millennio sono attori dal profilo eterogeneo. Sono enti del terzo settore, associazioni o imprese culturali, a volte consolidate, spesso in fase di start-up; sono organizzazioni filantropiche, cooperative, quant'anche le pubbliche amministrazioni. Il grado di frequenza, contatto e partecipazione di questi interlocutori con le dinamiche del progetto di comunicazione è diverso e non sempre omogeneo, e altrettanto eterogenea è la struttura dei gruppi di lavoro predisposti. È possibile che le organizzazioni siano strutturate con uffici comunicazione *in house*, con competenze definite e articolate in ruoli chiari anche a livello decisionale, contraddistinte dalla capacità di comprendere e articolare processi di lavoro e comunicazione ragionati e solida abitudine al dialogo con i professionisti della comunicazione. È ricorrente, nondimeno, il caso di gruppi informali o clusterizzati intorno a una emergenza urbanistica o sociale, in cui la competenza professionale si mescola al contributo volontario e a un'organizzazione delle competenze di tipo orizzontale. Sono, spesso, organizzazioni che tentano di avviare progettualità interpretando le politiche filantropiche e di sostegno al territorio messe in atto da enti quali fondazioni, enti pubblici, politiche

02

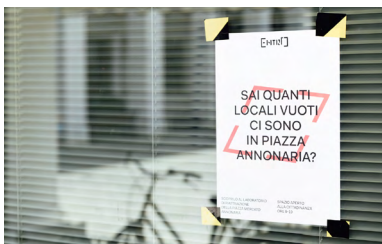
Identità per
La Fabbrica
dello Zucchero;
progetto
Ida Studio.
Committente:
La Fabbrica
dello Zucchero

europee, spesso presentate in forma di bando pubblico. Quest'ultima modalità, nel tempo, ha significato che la sostenibilità e autosufficienza dei progetti fosse vincolata alle politiche e direzioni dei processi decisionali di fundraising, con le naturali conseguenze sulla riuscita e continuità dei progetti stessi [9].

Il progettista della comunicazione, frequentemente, è coinvolto in fase di concepimento del processo progettuale stesso, chiamato a co-investire il proprio tempo nella redazione della risposta al bando o nell'invenzione di un'iniziativa (il cui esito non sempre è certo), interpretando un ruolo professionale variabile, o ibridando più ruoli: da quello usuale del fornire risposta ad un servizio specifico, a situazioni di partnership e supervisione, sino al completo ingresso nei board progettuali o comitati scientifici (spesso a titolo volontario), con vantaggi tangibili dal punto di vista associativo-relazionale ma non sempre un ritorno immediato nell'auto-sostentamento economico.

Le *skills* richieste al progettista per relazionarsi con gli interlocutori committenti, vanno oltre la capacità imprenditoriale o di autopromozione ed entrano – a tutti gli effetti – in un campo consulenziale legato a doppio filo al *core* del progetto culturale, di cui la sfera della comunicazione è interpretata come connaturata e organica componente. Il progettista diventa quindi designer di un processo e, valicando le rigide specializzazioni nella re-invenzione continua della propria professionalità, ha l'opportunità di far incorporare la propria prassi a monte – anziché a valle – del percorso, portandola come strategica in azioni di indagine, esplorazione, condivisione e partecipazione. La vocazione alla multidisciplinarietà si consolida imprimendo contatti verso tutte le discipline considerate canonicamente contigue al design della comunicazione: l'esperto dialoga regolarmente con direttori artistici, web designer, social media manager, community manager, mediatori culturali, architetti, urbanisti, amministratori di risorse... L'imprescindibile abilità di dialogo si estende – nel progetto per i centri culturali – verso le competenze dalla progettazione architettonica, del fundraising, della gestione di processi collaborativi e partecipati, dell'indagine antropologica.

Sono gruppi di lavoro in cui chi progetta non è necessariamente "in studio" o "in house" e spesso fa parte di articolazioni trasversali delle competenze e dei ruoli. Gruppi ampi, distribuiti, in cui assumere il ruolo di coordinamento è spesso una delle sfide maggiori e in cui le gerarchie assicurate dalle vecchie agenzie di comunicazione sono scomparse in favore di processi decisionali complessi e articolati. Sorge il ragionevole dubbio che la



03

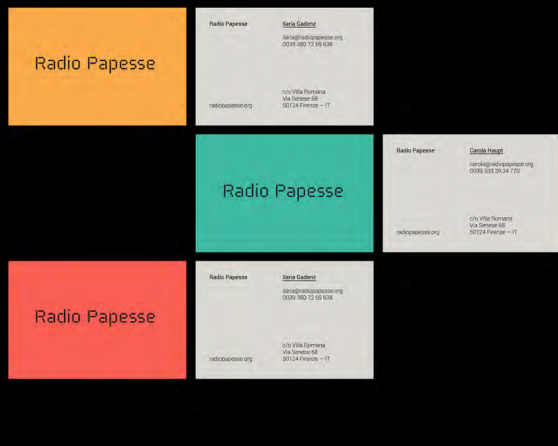
03
 Il sistema progettato da CoMoDo per l'intervento in Piazza Annonaria e il workshop di progettazione (Rovigo, 2017). Committente: Ass. Tumbo

retorica sul concetto di multidisciplinarietà come requisito del consulente possa nascondere dei vuoti di competenze e capacità organizzative.

Gli studi – consultati sul tema della composizione del gruppo – confermano l'esigenza di configurare il team con competenze eterogenee sulla base delle specifiche istanze di progetto, sbilanciando il peso dei profili specializzati in metodologie di indagine, considerate ormai come componente naturale della propria pratica e, anzi, zona in cui applicare maggiormente metodologie innovative (Perondi, 2019).

Daniele De Rosa, Luciano Perondi e Giampiero Dalai, soci fondatori della Cooperativa Alpaca [10], intorno al progetto “Con-nes-sioni. Azioni di progettazione partecipata” realizzato nel 2017 sul tema della riqualificazione di un'area urbana di Lido degli Estensi (Comune di Comacchio), descrivono il gruppo di progettisti come composto da information designer, interaction designer, graphic designer e un art director-project manager, impegnati soprattutto a definire le metodologie della ricerca e a facilitare il processo partecipativo.

Anche nella strategia di Parco Studio [11] tornano riflessioni sull'associazione delle professionalità, sottolineando in particolare come la figura del *project manager* sia necessaria e funzionale nel corso del progetto. Emanuele Bonetti e Loredana Bontempi, fondatori della realtà progettuale – invitati a riflettere sui loro interventi – individuano il punto comune tra due differenti casi: il primo un progetto sviluppato per un ente filantropico seguito fin dalla sua genesi, “La città intorno” per Fondazione Cariplo [12]; il secondo, “Mare Culturale Urbano” [13], sviluppato per un committente privato e approcciato in corso d'opera. In entrambi la composizione del gruppo di lavoro, precisata e convocata dai progettisti, diventa espressione di creatività applicata alla strategia progettuale. Anche il designer Marcello Costa, nel costruire il sistema Il sistema di identità visiva di Clac [14], organizzazione non profit attiva su Palermo, con base nel contesto dei Cantieri Culturali alla Zisa, per l'ideazione e la produzione di progetti e eventi culturali, insiste sul tema di apertura, frammentazione, ricombinabilità, mobilità [fig. 01]. Laura Bortoloni, art director di Ida studio [15], è anche membro del comitato scientifico della “Fabbrica dello Zucchero” oltreché progettista della sua identità visiva [fig. 02], con ruolo di co-progettazione e prescrizione alla direzione artistica di nuovi artisti da invitare e ospitare; qui il caso in cui il progettista è anche co-autore della programmazione culturale e testimone diretto delle complessità organizzative e strategiche della vita di un'impresa culturale.



04

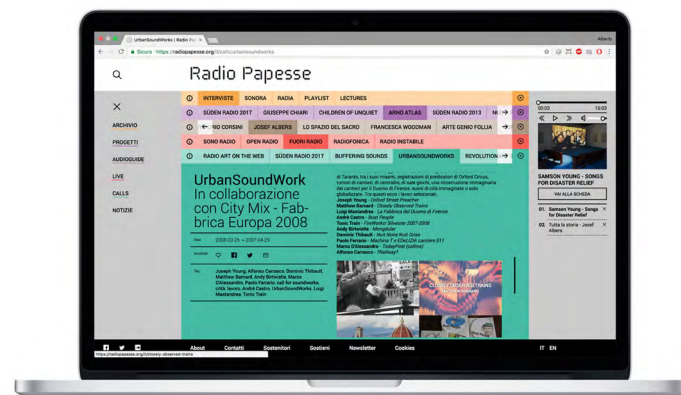
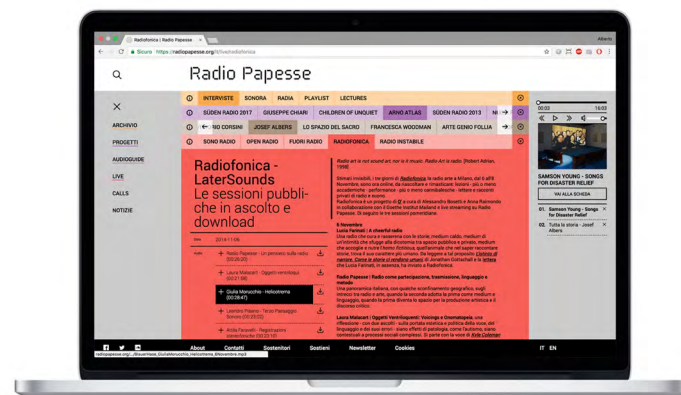
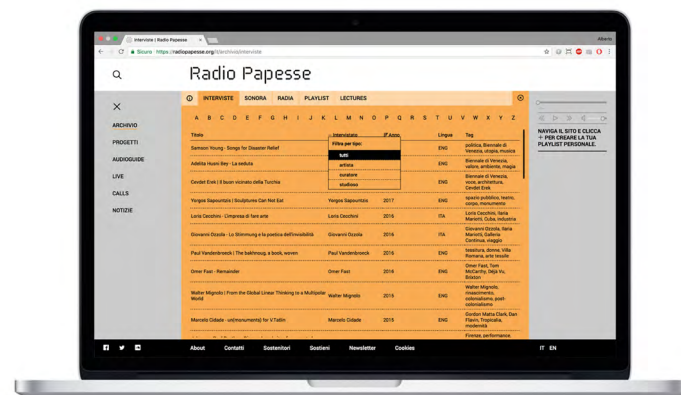
04-05
Strumenti di comunicazione per Radio Papesse, progetto di Muttnik. Committente: Radio Papesse

In questa dinamica, mentre ci si interroga sul ruolo dell'esperto del progetto, è altrettanto necessario un tentativo di comprensione e messa a fuoco – se non di possibile codifica – dell'interlocutore finale: committente e progettista lavorano per un utente che è altrettanto articolato e variegato perché coinvolto attraverso piattaforme abilitanti o partecipative.

L'utente finale è il fruitore del progetto culturale di per sé, interessato alla singola disciplina; è il visitatore sensibile a manifestazioni ed eventi e alle dinamiche del turismo *slow*; è l'operatore di settore, lo studente o l'appassionato, ma è anche il cittadino che abita o utilizza l'area in cui si sviluppa il nuovo centro culturale o è attuato il progetto socio-culturale. Il designer è chiamato a rivolgersi al contempo ad una progressione di interlocutori complessa, mossa da spinte molto differenti; parallelamente si interfaccia con le volontà espresse dai committenti, non rivolte alla sola promozione di eventi e manifestazioni, quanto piuttosto alla domandata, e più significativa, necessità di generare mutualismo, coinvolgimento e un senso di condivisa "appropriazione" da parte del cittadino dello spazio-progetto in cui egli stesso vive.

Quando, nel 2007, l'associazione culturale Tumbo di Rovigo invita la cooperativa CoMoDo [16], presieduta da Marco Tortoioli Ricci, a occuparsi della definizione del sistema di identità visiva per il progetto di rigenerazione urbana della Piazza Annonaria, il mercato coperto del centro città, CoMoDo risponde proponendo l'organizzazione di una residenza per dodici giovani designer che, lavorando dagli spazi dei negozi sfitti del mercato, mettersero in atto delle strategie di indagine e ricerca, per approdare alla progettazione di un sistema visuale. Non sorprende rilevare come una delle difficoltà maggiori

05

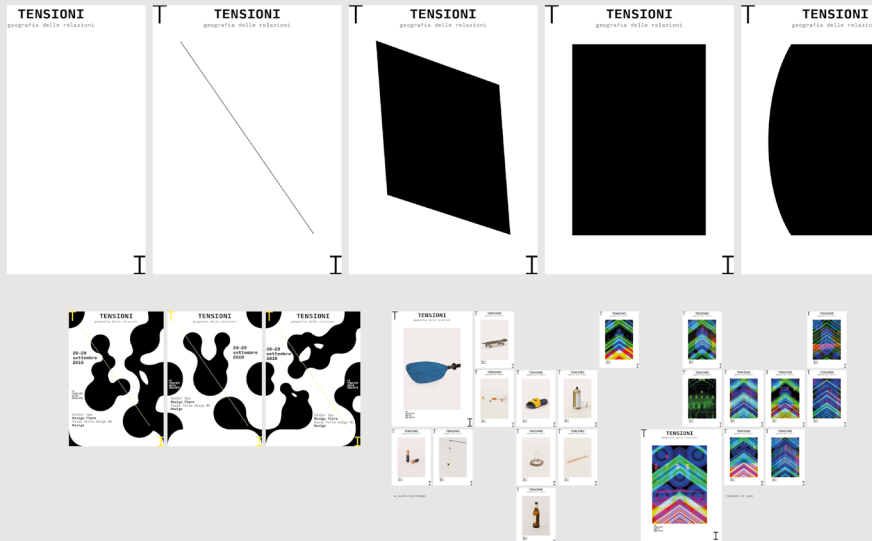


incontrate nella strutturazione del processo sia stata proprio la costruzione della relazione tra i designer e i commercianti della piazza, affrontata attraverso un percorso preparatorio articolato tra focus group e incontri, proposto ai commercianti diverso tempo prima rispetto alla residenza “artistica” vera e propria, al fine di condividere con gli utenti la finalità del progetto: la costruzione di un sistema di identità visiva inteso come uno strumento di lavoro e condivisione, non come operazione meramente espressivo-artistica. Nella settimana di residenza la sede del laboratorio è diventata meta di incontri, interviste, microeventi, trasformando il palinsesto sperimentale del workshop in esempio di diverse e possibili politiche di gestione della piazza [17] [fig. 03].

Il processo è la chiave

Non è una novità. Che l'esperto del progetto debba diventare un mediatore tra committenza e utente finale e il committente debba comprendere le dinamiche del design, è un tema centrale nel dibattito del design e che non si affronta oggi per la prima volta (Anceschi, 2005; 2015). Come si inveri, come si manifesti questa dinamica nel

06
Alcuni poster della serie di 50 progettati per il festival Tensioni da Ida Studio. Committente: La Fabbrica dello Zucchero



progetto per i nuovi centri culturali è invece un interrogativo sul quale riflettere.

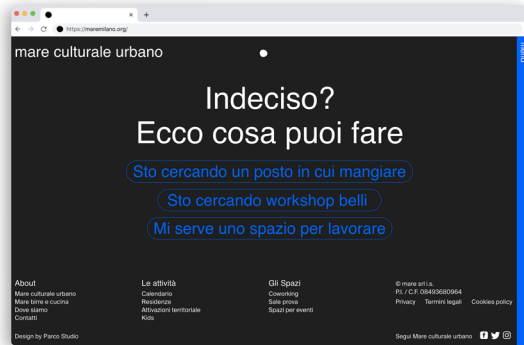
Lo spazio di manovra in cui si muovono i designer è – come si anticipava – mutevole. Il progettista della comunicazione coinvolto nell'ambito socio-culturale, si trova davanti a situazioni variegata. Vi è il caso in cui il ruolo che viene chiesto è di tipo tradizionale: è l'esempio virtuoso narrato da Mutton per il progetto “Radio Papesse” [18], archivio audio dedicato all'arte contemporanea e spazio dedicato alla documentazione e all'approfondimento sulle arti visive, per cui lo studio fiorentino riveste il ruolo di consulente per la comunicazione visiva, ereditando decisioni strategiche su audience, strumenti e budget definite dal committente; il project management viene gestito dal committente, in una dinamica di dialogo quasi quotidiano con lo studio fiorentino, possibile grazie a una condivisione di intenti e un allineamento culturale tra progettisti e committenti [fig. 04] [fig. 05].

Vi sono – all'opposto – situazioni più complesse in cui i progettisti rivestono un ruolo sistemico/metodologico, chiamati a costruire processi strategici.

Sempre più spesso sono invitati a codificare un processo, una metodologia di lavoro, o meglio, una serie di attività la cui combinazione e ricombinazione, messe a sistema, sia inclusa fin da subito nelle fasi progettuali-creative, con visione strategica rispetto alle scelte configurative finali del progetto.

Alpaca propone, ad esempio, una codifica metodologica matura e testata, nella quale si fondano riferimenti della cultura della comunicazione italiana per la pubblica utilità con processi contemporanei legati alle pratiche di *design thinking*. Individuano quattro macro fasi: analisi, metodo, progettazione e verifica, alternate da fasi iterative, ibridando elementi di ricchezza progettuale a flussi tipici del processo per la risoluzione di problemi complessi (Perondi, 2019). I punti di interesse nella definizione del processo riguardano la disponibilità all'approccio iterativo e la necessità di codificare una metodologia dedicata ad ogni progetto, introducendo la componente di creatività fin dalle fasi preliminari, nel momento di “invenzione” delle tecniche di indagine da mettere in atto affinché siano le più appropriate per il contesto e gli utenti.

La testimonianza di Parco Studio conferma la necessità di condivisione preliminare con la committenza di una serie di “regole di ingaggio”, volte a spostare la valutazione del committente su un piano più alto rispetto agli aspetti estetici, orientando a condividere un obiettivo di fondo che guidi la valutazione dei risultati del progetto. Da questo punto di vista, Parco Studio racconta di aver



sbilanciato recentemente la strutturazione dei tempi del lavoro nei propri progetti, ampliando la parte di analisi e definizione iniziale, anche in favore di una maggiore condivisione di obiettivi, metodologie, lessici e significati con la committenza.

Sistemi visivi di cui appropriarsi

La comprensione più profonda e sistematica del ruolo del designer della comunicazione nel progetto per nuovi centri culturali invita a riflettere – coerentemente – sulle conseguenze sul progetto grafico.

Il risultato del processo progettuale può dirsi essere ancora un “progetto grafico” o forse piuttosto è un artefatto ibrido che combina prodotto e servizio, coinvolgendo la partecipazione di più stakeholder?

Il design si affaccia ai progetti socio-culturali, in contesti dove spesso i risultati rimarrebbero intangibili, per dare forma visibile alle idee e disseminare i risultati stessi.

I termini di “promotore” e “facilitatore”, sono divenuti infatti di uso comune per riferirsi al ruolo del designer, sfruttandone l’expertise nell’affrontare e “sciogliere” problemi complessi (Neves, 2020). La rappresentazione visiva – applicata nelle diverse fasi del processo – traduce e interpreta, implementa e amplifica, potenzia le ipotesi, rivela le relazioni, rende esplicito ciò di cui non rimarrebbe traccia o frammento e genera nuove forme di conoscenza (Manzini, 2015).

Nella comunicazione per i nuovi centri della cultura il progetto grafico ha il compito di parlare di uno spazio, spesso fisico, spesso in trasformazione, e delle relazioni sociali e dei percorsi attivati per darvi forma.

Nei nuovi flussi di lavoro, la fase creativa e applicativa del progetto di identità arriva quasi a ricoprire un ruolo strumentale e il designer della comunicazione – così emerge dalle parole dei protagonisti – a farsi interprete delle fina-



lità del progetto traducendolo in un linguaggio accessibile a committenti, partecipanti e utenti finali.

Nel raccontare la relazione tra i poli di attrazione e la rete dei contesti, spesso tra i centri e le periferie urbane, come si adatta il linguaggio?

Il progettista contemporaneo si muove con la consapevolezza della necessità di costruire un sistema che verrà accolto, raccolto, usato e adattato da interlocutori vari e con competenze eterogenee. In molti casi, anche a fronte di strumenti progettati in modo professionale, è consapevole che interverranno nel progetto una varietà di mani e competenze diverse, non sempre coordinate o coordinabili. Il manuale di immagine coordinata – il classico strumento per la corretta applicazione dell’identità – in questi progetti si trasforma più spesso in una serie di linee guida fluide, pensate anche per i social media manager, gli uffici stampa, oltre che per altri designer. Vengono in questo senso premiati i sistemi che hanno la caratteristica

07-08
Schermate
dal sito web di
Mare Culturale
Urbano,
Parco Studio.
Committente:
Mare Culturale
Urbano



09
Strumenti per
il progetto "La
città intorno",
Parco Studio.
Committente:
Fondazione
Cariplo

di una agile facilità di appropriazione e riproduzione, con "kit" aperti, di più immediata appropriazione da parte da chi seguirà gli aspetti divulgativi del progetto.

Ida Studio progetta, nel 2019, il sistema di identità per La Fabbrica dello Zucchero [19], progetto nato in seno agli spazi dell'ex zuccherificio della città di Rovigo, disegnando un logotipo fortemente influenzato dal linguaggio del recupero architettonico della sede del centro culturale. Quando lo studio viene invitato a interpretare la comunicazione della prima edizione del festival "Tensioni", Ida costruisce con la Fabbrica una partnership grazie alla quale porta uno dei propri workshop annuali di formazione all'interno dei suoi spazi, in una sorta di residenza artistica, coinvolgendo per tre giorni diversi gruppi di lavoro che hanno codificato un sistema ombrello (una T e una I collegate da un metaforico elastico in tensione), capace di raccordare e contenere una progettazione polifonica che arriva a toccare il totale di 50 diversi manifesti [fig. 06]. L'iniziativa, al di là dei risultati formali, esce da una canonica gestione di progetto su commessa, e diventa possibile solo grazie a una dinamica di partnership tra studio e committente, che trovano un vantaggio reciproco nel coinvestimento nell'iniziativa.

La scelta intrapresa da Studio Parco per "Mare Culturale Urbano", prevede che la qualità vernacolare dell'utilizzo della cartolina postale come elemento guida al sistema visivo, diventi traccia grafica della vocazione sociale e cittadina del centro di produzione artistica [fig. 07] [fig. 08]. Sempre Studio Parco, per il sopraccitato progetto "La città intorno", disegna un sistema dinamico con la forma di una ciambella in mutazione, aperta e fluida [fig. 09]. Oppure, nel caso del progetto di Alpaca "Con-nes-sioni. Azioni di progettazione partecipata", il progetto grafico ha un ruolo accessorio rispetto al focus del progetto, risolvendo necessità strumentali, informative e divulgative – più che espressive o narrative – svolte in sincronia con la progettazione per mantenere costante il rapporto fra gli stakeholder [figg. 10-12]. CoMoDo, nel progettare "Entro" per Piazza Annonaria a Rovigo, costruisce un sistema di frame spezzati, utile nella fase preparatoria del workshop per porre l'attenzione sull'emergenza del vuoto urbano, e sfruttato poi durante il laboratorio come contenitore dei contributi visivi, testuali, iconografici che vengono generati durante il laboratorio [fig. 03].

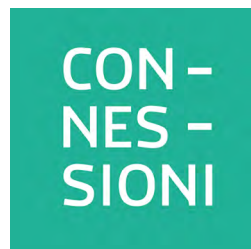
Misurare l'impatto

Per avvicinarci a una conclusione e insieme aprire a nuove riflessioni, come misurare l'efficacia del coinvolgimento del design come strumento strategico nei nuovi centri culturali? Se il successo di un progetto di comunicazione con valenza sociale corrisponde al grado di appropriazione da parte della comunità dello spazio-progetto culturale (independentemente da una autoreferenziale osservazione da parte di "addetti ai lavori" degli esiti formali del progetto anche se eventualmente premiati da competizioni di design), come si "misura" questa qualità?

Molti dei progettisti consultati lamentano una soglia di ambiguità tra "efficacia" in termini di metriche di comunicazione digitale e "efficacia" in termini di impatto reale. La facilità nell'ottenere dati di visita a un sito web, apertura di una newsletter, condivisione di un contenuto su un social-network, portano spesso a considerare solo questo tipo di informazioni per valutare l'efficacia di un'iniziativa di comunicazione o di branding, talvolta attribuendo al progetto grafico responsabilità che sono più correttamente ascrivibili al piano di comunicazione digitale o – più banalmente – al budget di sponsorizzazioni dedicato a un progetto, se non al lavoro sinergico di una compagine articolata di attori: content curator, digital strategist, uffici stampa...

Anche quando committente e progettista condividono gli stessi parametri di valutazione, quando sono allineati su una comune modalità di individuazione del valore e

10



10
Logo variabile
disegnato da
Alpaca per
il progetto
Con-nes-sio-ni.
Committente:
Lido degli
Estensi, Comune
di Comacchio



11

condividono un common-ground che permette loro una equa distribuzione di ruoli e delle responsabilità, spesso il grande assente dei processi di valutazione dell'impatto è proprio l'utente finale.

Pochi sono i progetti finora citati per i quali venga previsto a monte un sistema di valutazione di efficacia e impatto delle iniziative di comunicazione; nelle circostanze migliori esso riguarda metriche in termini di partecipazione numerica a eventi, spettacoli, incontri, iniziative.

Indicatore di questa assenza è anche la narrazione da parte degli studi intervistati di quello che per loro è considerato "insuccesso", il più delle volte esito della non condivisione di una piattaforma culturale comune tra progettista e committente. Quando interrogati sulla validità del processo di comunicazione verso l'utente finale, i progettisti hanno meno strumenti per elaborare risposte fondate.

La misurazione dei risultati è ancora anello debole della catena e la difficoltà di condividere degli indicatori quantitativi e qualitativi che permettano un'analisi scientifica dell'efficacia del processo, si ritiene possa essere un punto di approfondimento da re-incorporare nei processi iterativi, in cui l'engagement diventi non soltanto risultato di una misurazione finale ma parte di una progettazione continuativa rivolta a un sistema vivente e in continua trasformazione.

11
Report
conclusivo
del progetto
Con-nes-sio-ni
di Alpaca.
Committente:
Comune di
Comacchio



12
Infografica
territoriale.
report conclusivo
del progetto
Con-nes-sio-ni
di Alpaca.
Committente:
Comune di
Comacchio

12

NOTE

[1] *CheFare* Agenzia di trasformazione culturale:
<https://www.che-fare.com/chi-siamo-chefare-agenzia-trasformazione-culturale/>

[2] *CheFare*, *laGuida*, il Festival Itinerante dei nuovi centri culturali:
<https://www.che-fare.com/progetto/laguida-il-festival-itinerante-dei-nuovi-centri-culturali>

[3] Lezioni sulla Partecipazione dalle Aree Interne con Filippo Tantillo/*laGuida*
www.facebook.com/PremioCheFare/videos/314169742927743/
<https://che-fare.com/laguida/seminario-tantillo-aree-interne.html>

[4] In Italia la situazione è polarizzata: grandi iniziative, come quelle di Centrale Fies, antesignano tra i centri culturali (alcuni dei loro strumenti sono stati progettati da Studio MUT), o centri nati in seno alle grandi fondazioni di origine bancaria, come OGR a Torino per Fondazione CRT (per l'immagine coordinata di Studio FM Milano), o Base per Fondazione Cariplo; e piccole-piccolissime associazioni che interpretano le politiche strategiche degli enti filantropici, cercando di trasformarsi in imprese culturali e progetti sostenibili.

[5] Di Imprese culturali e creative (con l'acronimo ICC) si parla dal 1995 quando, in Inghilterra, fanno comparsa le cosiddette *cultural industries*. Tale espressione ha acquisito significati diversi a seconda dei contesti. Ad oggi, la definizione più ampia e attendibile è quella fornita dalle Nazioni Unite nel 2008 (UNCTAD United Nations Conference on Trade And Development) che ne identifica e classifica le categorie (Flew, 2012).

[6] «... si assiste a un proliferare di iniziative dal basso che si autodescrivono e vengono descritte come motori di rigenerazione urbana. Forme di autorganizzazione, forme di impresa social, professionalità non ancora "codificate" e competenze variegate

si mettono in gioco come agenti di sviluppo territoriale per la rigenerazione urbana. In molti casi c'è uno spazio fisico o un sistema di spazi da rigenerare che fanno da "innesco", in altre situazioni parliamo di riattivazione di spazi pubblici o privati già in uso ma che necessitano di nuova linfa per diventare accessibili o sostenibili [...] Anche in assenza di un edificio o uno spazio specifico da riattivare, possono essere attivati percorsi di sviluppo che hanno l'esito di cambiare il volto di alcuni quartieri, spazi pubblici e aree urbane» (Ostanel, 2017 p.17).

[7] Come codificati nello scenario italiano dall'analisi proposta già nel 2016 da Avanzi, Dynamoscopio, Kilowatt e Cooperativa Sumisura (op. cit.).

[8] I quesiti dell'intervista rivolta dalle autrici ai professionisti può consultarsi al seguente link: shorturl.at/cgrAG

[9] Le recenti politiche e direzioni sul fundraising (si veda EFCs, European Foundation <https://www.efc.be>) hanno precisato le proprie linee strategiche e di intervento, rendendo più codificato il modo in cui le organizzazioni no-profit possono chiedere un sostegno e spingendo le associazioni ad agire da "imprese culturali". Oggi le fondazioni stesse, anche con attività inter-fondazione (il noto bando FUNDER 35 <http://funder35.it>) ragionano più in un'ottica di medio periodo, andando a sostenere progetti culturali impostati con business plan prefigurativi.

[10] Cooperativa Alpaca e progetto Con-nessioni:
www.alpacaprojects.com/;
<https://comune.comacchio.fe.it/contenuti/146796/10-percorso-partecipato-riqualificare-viali>

[11] Parco Studio: <https://parcodiyellowstone.it/>

[12] La città intorno: <https://lacittaintorno.fondazioneclariplo.it/>;
<https://parcodiyellowstone.it/work/lacittaintorno>;
<https://parcodiyellowstone.it/work/lacittaintorno-quaderni>

[13] Mare culturale urbano: <https://maremilano.org/>

[14] Marcello Costa designer e Clac Palermo: www.da72a300.it;
www.creziplus.it

[15] Ida Identity Atlas: www.idaastudio.it

[16] Comodo Comunicare Moltiplica Doveri
www.comodosociale.it/; www.comodosociale.it/project/entro/

[17] Associazione Tumbo e In piazzetta: www.tumbo.it/piazzetta/

[18] Studio Muttnik e Radio Papesse: <https://muttnik.it/>
<https://radiopapesse.org/>

[19] Fabbrica dello Zuccherero www.lafabbricadellozuccherero.com/
www.idastudio.it/2020/02/29/50-poster-3-giorni/

REFERENCES

- Anceschi Giovanni, "Il committente competente", *diid*, n. 16, **2005**, pp. 12-15.
- Bonsiepe Gui, "Design democracy", pp. 27-34, in *Design Issues*, vol. 22 (2), **2006**.
- Felsing Ulrike, *Dynamic identities in Cultural and Public Contexts*, Baden, Lars Muller Publisher, **2010**, pp. 254.
- Gray Dave, Brown Sunni, Macanufu James, *Gamestorming. A playbook for innovators, rulebreakers, and changemakers*, Sebastopol (California), O'Reilly, **2010**, pp. 266.
- Stickdom Marc, Schneider Jakob (a cura di), *This is service design thinking. Basics, tools, cases*, Amsterdam, BIS Publishers, **2011**, pp. 87-92.
- Flew Terry, *The creative industries: culture and policy*, London, Sage Publications, **2012**, pp. 248.
- Margolin Victor, *Design and Democracy in a Troubled World. Lecture at the School of Design*, Carnegie Mellon University, April 11, **2012**. urly.it/37y8y [Settembre 2020].
- Shea Andrew, *Designing for social change: strategies for community-based graphic design*, New York, Princeton Architectural Press, **2012**, pp. 167.
- Sacco Pier Luigi, "Le industrie culturali e creative e l'Italia: una potenzialità inespressa su cui scommettere", *IlSole24Ore*, **2012**. shorturl.at/gqEW6 [Settembre 2020].
- Meroni Anna, Fassi Davide, Simeone Giulia, "Design for social innovation as a form of designing activism. An action format", in *Social Frontiers. The next edge of social innovation research (Nesta Social Frontiers, Londra, 2013)*, **2013**. urly.it/37_p [Settembre 2020].
- Anceschi Giovanni, "Il committente competente", *Progetto Grafico*, n. 29, **2015**, pp. 18-27.
- Manzini Ezio, *Design, when everybody designs. An introduction to design for social Innovation*, Cambridge (MA), MIT Press, **2015**, pp. 256.
- Avanzi – Sostenibilità Per Azioni s.r.l., Associazione Culturale Dynamoscopio, Kilowatt, Cooperativa Sumisura (a cura di), *Community hub. I luoghi puri impazziscono*, **2016**, pp. 52. <http://www.communityhub.it/wp-content/uploads/2016/10/Community-Hub.compressed.pdf> [Settembre 2020].
- Bertolotti Elisa, Daam Heather, Piredda Francesca, Tassinari Virginia, *The Pearl Diver. The Designer as Storyteller*, DESIS Network, Dipartimento di Design, Politecnico di Milano, **2016**, pp. 254. https://archive.org/details/ThePearlDiver_DESIS [Settembre 2020].
- DiSalvo Jason Yip, Bonsignore Elizabeth, DiSalvo Carl, *Participatory Design and the Learning Sciences*, London, Eds. Betsy, Routledge, **2017**, pp. 268.
- Ostanel Elena, *Spazi fuori dal comune*, Milano, FrancoAngeli, **2017**, pp. 177.
- Zoppi Michela, *Intervista a Co.Mo.Do.*, **2017**. <https://www.comodosociale.it/interview/?lang=it> [Settembre 2020].
- Carazzone Carola, "Due miti da sfatare per evitare l'agonia per progetti del Terzo Settore", *Il Giornale delle Fondazioni*, Marzo **2018**. urly.it/37y95 [Settembre 2020].
- Giuliani Ilaria, *La città culturale*, Milano, Feltrinelli, **2018**, pp. 165.
- Manzini Ezio, *Politiche del quotidiano*, Roma, Edizioni di comunità, **2018**, pp. 192.
- Silvio Lorusso, *Entreprenariat*, Bologna, Krisispublishing, **2018**, pp. 228.
- Sinni Gianni (a cura di), *Designing civic consciousness*, Macerata, Quodlibet, **2019**, pp. 256.
- Perondi Luciano, Bonora Giulia, Dalai Giampiero, De Rosa Daniele, Tulli Silvia, "Metodologie di progettazione centrata su l'utente applicate all'indagine del contesto urbano. Un caso studio", pp. 188-201, in Gianni Sinni (a cura di), *Design civic consciousness. ABC per la ricostruzione della coscienza civile*, Macerata, Quodlibet, **2019**, pp. 256.
- Niessen Bertrand, *Cosa sono i nuovi centri culturali, l'avanguardia della trasformazione culturale*, *CheFare*, ottobre **2019**. <https://www.che-fare.com/cosa-sono-nuovi-centri-culturali/> [Settembre 2020].
- CheFare (a cura di), *Bagliore. Sei scrittori raccontano i nuovi centri culturali*, Milano, Il Saggiatore, **2020**, pp. 56.
- De Biase Francesco, *Rimediare ri-mediare. Saperi, tecnologie, culture, comunità, persone*, Milano, FrancoAngeli, **2020**, pp. 370.
- Gioss Giacomo, "La partecipazione culturale vive di visioni ampie e d'insieme, una conversazione con Francesco De Biase", *CheFare*, settembre **2020**. <https://www.che-fare.com/giossi-de-biase-rimediare-cultura-visioni/> [Settembre 2020].
- Melo Ana, Neves Marco, "Communication design within social innovation", in *Advances in Design, Music and Arts 7th Meeting of Research in Music, Arts and Design (EIMAD 2020, May 14-15, 2020)*, **2020**. DOI: 10.1007/978-3-030-55700-3

Design e alfabetizzazione finanziaria

Teorie e progetti tra public design e innovazione sociale

Emanuela Bonini Lessing Università Iuav di Venezia, Dipartimento di Culture del progetto
 ebonini@iuav.it

Una recente mappatura condotta sulla letteratura e su alcuni progetti internazionali mostra un coinvolgimento relativamente embrionale del design, nelle sue varie accezioni, sul tema dell'alfabetizzazione finanziaria. Mentre i dati di OCSE e di Banca d'Italia rivelano quanto siano necessari interventi su questo tema rivolti a utenti non specializzati, i progetti ad hoc finora svolti in Italia e analizzati nel paper rivelano un ruolo marginale del design. In questo testo si intende sostenere la necessità di un quadro strategico e sistemico che coinvolga designer e università in tutte le fasi di implementazione affinché le iniziative di educazione finanziaria possano effettivamente innescare positivi percorsi di innovazione sociale.

Educazione finanziaria, Public design, Social innovation, Service design, Etica del design

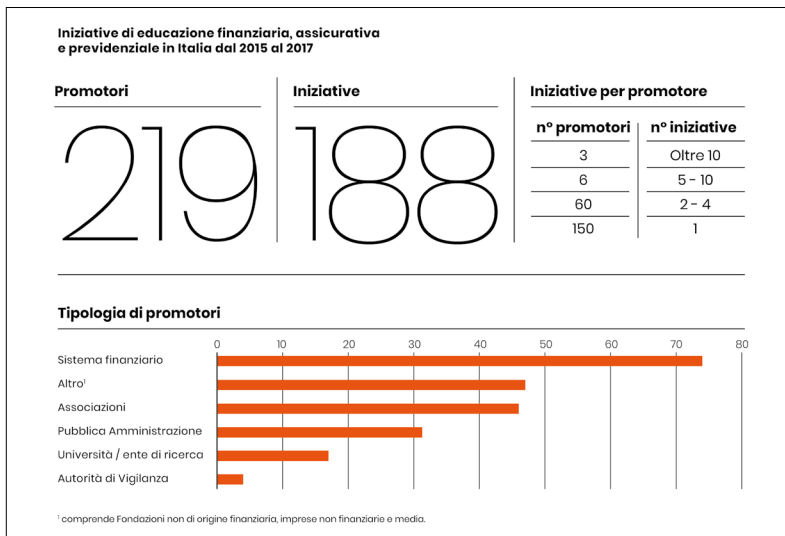
A recent mapping conducted on design literature and on some international projects shows a relatively embryonic involvement of design, in its various branches, on the theme of financial literacy. While the OECD and Bank of Italy data reveal how interventions on this issue aimed at un-skilled users are necessary, the ad hoc projects carried out so far in Italy and analysed in the paper reveal a marginal role of design. This text intends to support the need for a strategic and systemic framework that involves designers and universities in all stages of implementation so that financial education initiatives can effectively trigger positive social innovation paths.

Financial literacy, Public design, Social innovation, Service design, Design ethics

Chi si prende cura dei cittadini che non abbiano una formazione specializzata, e che ogni giorno sono sottoposti a un flusso di informazioni di tipo economico-finanziario, con impatti di diversa natura sulla loro vita quotidiana e i loro risparmi?

Le grandi e consolidate istituzioni del settore, che hanno sempre mostrato un limite nell'utilizzare forme di comunicazione accessibili ai "non-tecnici", si trovano oggi in un contesto generale di ulteriore progressiva perdita di credibilità, seppur per motivi diversi. La disintermediazione della comunicazione ha dato la possibilità a nuovi soggetti di accreditarsi nell'ambito economico-finanziario, costringendo gli utenti a doversi districare tra una pluralità di attori e servizi. La così detta *Fintech* ha avuto negli ultimi anni un notevole impulso, grazie allo sviluppo di software e di applicazioni specifiche che permettono persino a un'utenza generalista la visualizzazione e l'elaborazione di dati, nonché diverse operazioni finanziarie, da svolgere in modo autonomo on-line. Tutto ciò è stato favorito anche dalla progressiva familiarità delle nuove generazioni a muoversi in ambienti digitali, rendendoli un target sempre più ambito di banche e società finanziarie. L'apporto del design, presente in questo ambito, sembra tuttavia sostanzialmente relegato ad interventi di tipo estetico o, nel migliore dei casi, alla configurazione della navigazione del servizio, le cui finalità sono però meramente commerciali.

La letteratura internazionale del design offre alcuni spunti per costituire una cornice scientifica sul tema dell'alfabetizzazione finanziaria, grazie alle proposte che emergono dal Visualizing Finance Lab, dagli studi sul rapporto tra design, modelli pedagogici e innovazione sociale (Vodeb, 2015; Joyce et al., 2019) e più in generale dal design dei servizi nelle sue articolazioni (Blombergand et al., 2017), nonché dalle riflessioni sul ruolo del design nelle politiche quotidiane (Manzini, 2019), fino al design activism (Guy, 2013). Alcune pubblicazioni sono frutto di collaborazioni con altri settori, in particolare l'antropologia, testimoniando interventi molto specifici (Taylor, 2017). Al di fuori dell'accademia, la prassi progettuale sottolinea questa tendenza: IDEO, ad esempio, ha applicato metodologie di design thinking in partnership con diversi soggetti, con l'obiettivo di incidere su problemi di gruppi sociali particolari, individuati in altrettante definite aree geografiche (<https://www.ideo.org/work/topic/financial-inclusion>).



01

Interventi a livello nazionale

Il contesto finora descritto va messo in relazione, oltre ai cicli di crisi economica mondiale, che si intrecciano oggi con l'emergenza sanitaria, con le analisi condotte da vari istituti: i dati OCSE-INFE – l'istituzione internazionale per l'educazione finanziaria – collocano l'Italia agli ultimi posti della classifica che misura il livello di conoscenze del settore negli adulti.

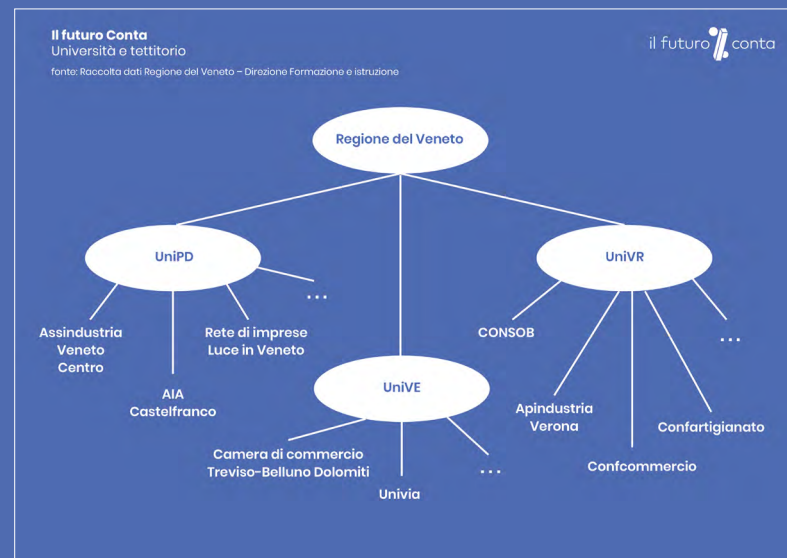
Per cercare di colmare almeno in parte queste lacune, dal 2012 Banca d'Italia, Consob, MIUR, alcune fondazioni bancarie e altri istituti si sono impegnati nella promozione e nello sviluppo di attività di educazione finanziaria rivolte agli adulti e ai giovani. A partire dal 2017, con l'istituzione del Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria è stato definito un programma nazionale a lungo termine per rendere disponibili e maggiormente accessibili conoscenze e competenze finanziarie alle "utenze deboli" [1], principalmente adulti e giovani.

Per quanto riguarda questi ultimi, le iniziative hanno luogo grazie ad accordi specifici del MIUR solitamente con fondazioni bancarie e possono essere attivati dalle scuole di I e II grado. Le attività riguardano soprattutto i temi del risparmio e dell'investimento, intermediari e sistema economico, credito. Gli incontri si svolgono prevalentemente in classe, condotti da un formatore che introduce i temi

01 Alcuni dati tratti dal report del 2017 del Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (grafici e illustrazioni di Nello Alfonso Marotta)



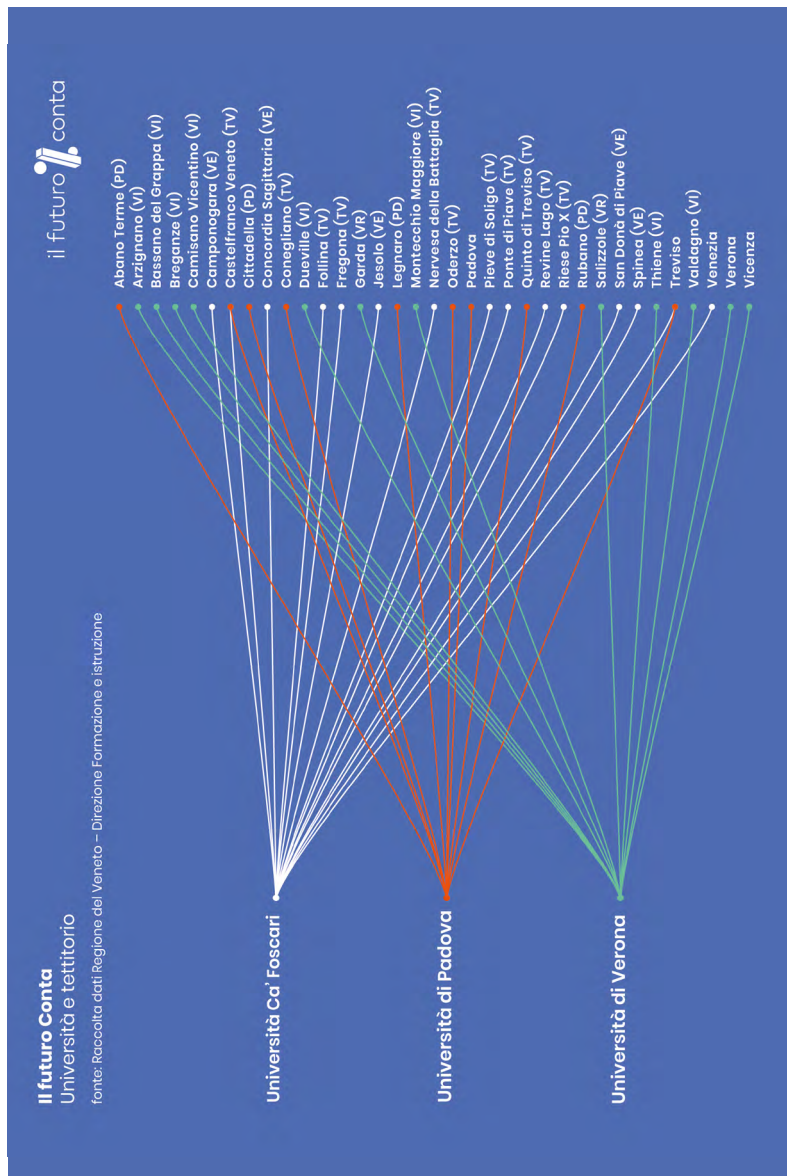
02



03

03 Il processo di ramificazione delle iniziative di "Il futuro conta" organizzato secondo il principio snowball. Grafici e illustrazioni Nello Alfonso Marotta

02 Alcuni dati relativi a 11 mesi di attività di "Il futuro conta". Grafici e illustrazioni Nello Alfonso Marotta



04

04
La distribuzione sul territorio delle iniziative in presenza di "Il futuro conta". Grafici e illustrazioni Nello Alfonso Marotta

attraverso lezioni frontali, con l'aiuto di slide o dispense. Segue spesso una fase dedicata a un gioco di ruolo e infine una conversazione per verificare la comprensione degli argomenti trattati. Diversi progetti utilizzano piattaforme digitali complementari, per implementare le conoscenze e testarne la comprensione, nonché videolezioni di approfondimento e web. L'osservazione dei programmi proposti, che evidenzia una certa standardizzazione dei contenuti e del "format" di erogazione, forse in ragione di una necessaria omogeneizzazione dell'offerta formativa approvata a livello ministeriale, non evidenzia alcuna collaborazione esplicita con designer.

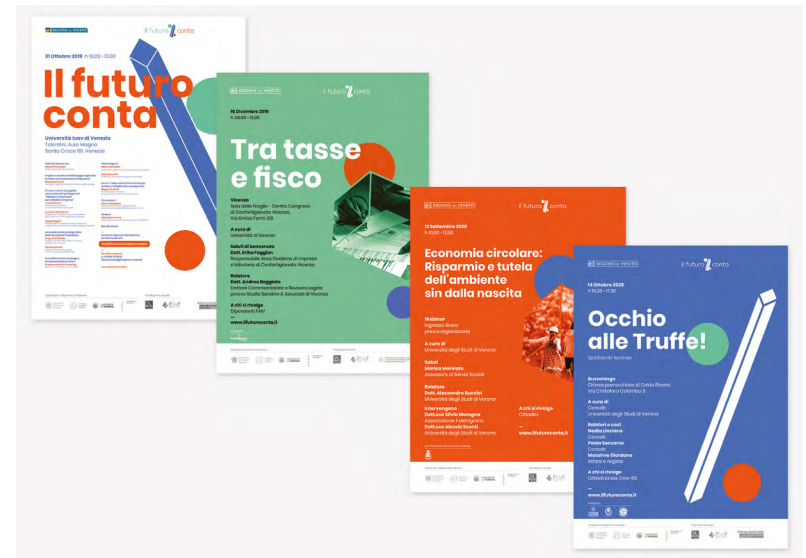
Le tematiche proposte per gli adulti non si differenziano molto nei contenuti da quelle per le scuole: risparmio e investimento, intermediari e sistema economico, strumenti di autotutela. Accanto a "contenitori" consolidati, svolti per lo più in forma di conferenze frontali tenute da esperti, si sono affermate anche iniziative diversificate nella modalità di fruizione, talvolta in collaborazione con le università, come ad esempio spettacoli teatrali (Genova, dipartimento di economia e scienze politiche), cacce al tesoro (Politecnico di Milano, dipartimento di matematica), *webgame* (Università di Trento, dipartimento di matematica). Oltre alle iniziative rivolte a un pubblico relativamente generico, il report pubblicato nel 2017 elenca anche alcune attività per segmenti più specifici: donne, minoranze etniche, disabili, detenute [2]. La maggior parte delle iniziative, che si svolgono soprattutto a ottobre, il Mese dell'educazione finanziaria, sono diffuse su tutto il territorio nazionale, mentre il 40% è rivolto ai cittadini di singole regioni [3]. Proprio questi dati evidenziano il limite strutturale delle iniziative fin qui sviluppate: per la maggior parte si tratta di eventi svolti da personale attivo nel settore finanziario/commerciale e costituiti prevalentemente da un solo incontro, dallo spiccato carattere informativo e talvolta promozionale. Poco spazio è lasciato a enti "terzi" come pubbliche amministrazioni e università, che possano offrire invece occasioni per consolidare conoscenze e competenze dei partecipanti sui temi proposti. Da un'ulteriore attenta analisi del documento del Comitato [4], la presenza di designer o centri di ricerca e formazione del settore risulta in un numero quasi nullo di progetti, limitata per lo più ad apporti relativi al "confezionamento" e alla comunicazione delle offerte: locandine, sito internet, ecc. Il design rimane dunque all'interno dei progetti italiani in posizione marginale, sia sul piano dei processi che su quello dei contenuti, nonostante, tra l'altro, una consistente letteratura dell'economia solleciti l'individuazione di nuovi formati sia dei metodi di inse-

gnamento – che prevedano ad esempio un maggiore coinvolgimento esperienziale dei discendenti –, sia relativamente a una maggiore attenzione agli aspetti di rappresentazione e presentazione visiva dei concetti (Lusardi, 2019).

Un progetto con il design: Il futuro conta

Un accordo tra la Regione Veneto [5] e tutte le università pubbliche – Università Ca' Foscari di Venezia, Università degli Studi di Padova, Università degli Studi di Verona, Università Iuav di Venezia, in particolare i dipartimenti e i corsi di economia nelle loro diverse accezioni e articolazioni – ha permesso di istituire un programma di attività di alfabetizzazione finanziaria rivolto ai cittadini adulti e alle piccole e medie imprese, da svolgersi sul territorio nell'arco di un anno. A ciascun ateneo è stata affidata la cura scientifica e la realizzazione di seminari e workshop da svolgere in modo capillare, non solo nelle grandi città, ma soprattutto nei piccoli centri urbani, così da mettere in moto una rete di altri attori del territorio: camere di commercio, parti sociali, associazioni, liberi professionisti ecc. Università Iuav di Venezia ha contribuito al progetto mettendo a disposizione le proprie competenze nell'ambito del design dei servizi e della comunicazione, coordinando sia la messa a fuoco del sistema-servizio, sia i *touch-point* di relazione tra offerta delle attività e utenti. Il primo punto è stato realizzato attraverso una serie di incontri preparatori con il comitato tecnico-scientifico – costituito dalla Regione e dalle università – per la definizione degli obiettivi e delle modalità di incontro con i cittadini. È stato affrontato il tema della diversificazione dei formati di didattica, considerando le tipologie dei temi trattati, i partner coinvolti, le fasce di pubblico, i luoghi ospitanti gli incontri, sempre diversi. I *touch-point* hanno principalmente compreso, a partire dalla scelta del *namings* “Il futuro conta”: definizione dell'identità del progetto (logo, palette cromatica, caratteri tipografici ecc.); sito internet dedicato; applicazione e declinazioni per i social network; formati base per la comunicazione degli eventi in programma (locandine e manifesti, on e off-line); strumenti-base per l'identificazione del progetto in loco e lo svolgimento della “didattica”.

Considerata l'estesa ramificazione del progetto e definendo inizialmente un programma di 420 eventi rivolti a più di 8.000 utenti [6], il progetto di comunicazione non poteva essere svolto in modo accentrato: esso è stato dunque realizzato abilitando il personale responsabile della cura degli eventi agli strumenti del design. Iuav ha curato l'impostazione grafica costituita da una serie di formati base, per poi offrire una formazione essenziale alle persone re-



05

sponsabili di implementare per la propria parte la comunicazione del progetto. Attraverso una serie di incontri programmati, l'università ha assicurato il coordinamento continuo, il supporto per gli aggiornamenti e le ulteriori declinazioni necessarie.

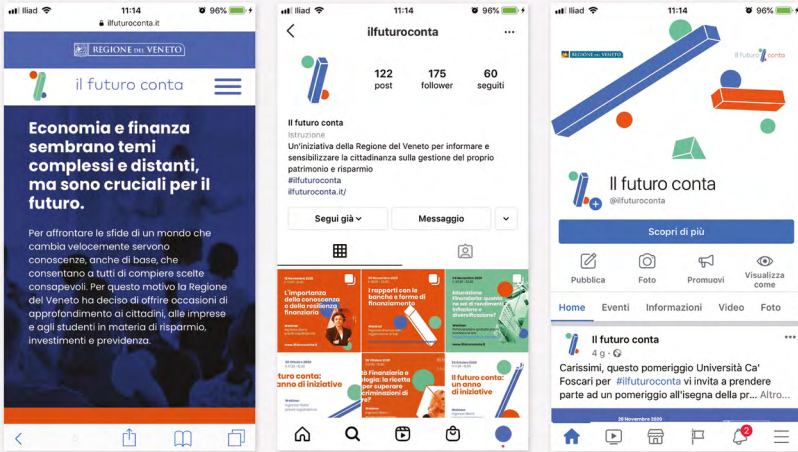
A fronte dell'estensione temporale e spaziale dell'iniziativa, finanziata esclusivamente con fondi pubblici Iuav ha ideato e coordinato con i partner anche specifici appuntamenti aperti alle autorità pubbliche e alla cittadinanza, con lo scopo di fornire una mappatura delle attività in corso e una restituzione progressiva dei dati di quanto svolto [7]. A questo scopo contribuisce anche il sito internet dedicato, che non ha solo la funzione di annunciare i nuovi eventi in calendario, ma anche quello di raccogliere progressivamente i contenuti degli incontri, con accesso diretto e gratuito.

Prospettive per una cittadinanza attiva

L'iniziativa poc'anzi descritta è replicabile nei principi, ma specifica per il Veneto nella sua attuazione: rischia, rinsaldandola, la rete degli stakeholder e delle relazioni tra le componenti sociali, caratterizzata da uno spiccato policentrismo della produzione – composto per lo più da micro, piccole e medie imprese – e della ricerca scientifica [8]. Dal punto di vista sociale, prima ancora che economico, la struttura è volta a fornire ad un

05

L'identità visiva degli eventi di “Il futuro conta”, declinata in modo semiautomatico nelle locandine, stampate e digitali. Progetto grafico di Studiovisuale. Rielaborazioni Nello Alfonso Marotta



06

pubblico non specializzato un primo livello di conoscenze sui temi proposti, contribuendo, nel lungo periodo a far emergere lo specifico “capitale territoriale”, costituito innanzitutto dalle persone che vivono in quella regione, dalle loro capacità e competenze, insieme alle risorse socio-culturali e ambientali (Bassi, 2018; Lotti et al., 2018). Una pluralità di conoscenze e di fattori che devono poter poggiare anche su competenze economiche e finanziarie diffuse, che, se valorizzate e opportunamente aggregate, possono costituire anche un vantaggio competitivo verso l'esterno.

L'obiettivo generale al quale le università possono contribuire, è quello di presentare un quadro scientificamente qualificato ed eticamente vincolato per un'alfabetizzazione primaria, i cui effetti sono da misurare nel medio-lungo periodo – poiché agiscono a livello dei comportamenti delle persone [9] –, fornendo conoscenze base, consapevolezza e riferimenti competenti, secondo una logica simile a quella del Life-long Learning.

I casi studio analizzati nel paper, con i loro aspetti positivi e negativi, sembrano confermare la necessità di un approccio *glocal*, grazie al quale teorie e metodologie della finanza e del design si integrino a fattori locali unici, per sviluppare processi – più che soluzioni – ad hoc, così come indicato anche nella letteratura scientifica internazionale. Altrettanto importante è il ricostituire, con il contributo delle università, un eco-sistema non solo economico ma anche sociale e culturale, che favorisca la circolarità

06

L'identità visiva di “il futuro conta” nella comunicazione digitale: sito web e social network. Progetto grafico di Studiovisuale. Rielaborazioni Nello Alfonso Marotta

delle conoscenze tra partner e utenti, in un lasso di tempo consono, reso possibile da una relativa stabilità degli interlocutori, cosicché i processi possano essere pensati, avviati, e comunicati con chiarezza e continuità (Bonini Lessing, 2016).

In particolare il design può operare su più livelli: può intervenire sul piano strategico e organizzativo, sulla configurazione multimediale dell'iniziativa, conferendo identità specifica al progetto formativo – estendendola idealmente a tutti i partecipanti –, può contribuire alla costruzione di significati – agendo sul piano delle politiche di *governance* del territorio e restituendo alle persone il senso del loro agire collettivo – e in ultima istanza, in ragione dei fattori precedenti, può contribuire alla definizione del contesto adatto per innescare innovazione sociale.

Altre questioni relative all'apporto del design rimangono tuttavia aperte. La prima riguarda la capacità dei designer e delle università di rendere i propri committenti competenti (Anceschi, 2016), e dunque edotti sulla necessità di coinvolgerli fin dalle prime battute, pronti a collaborare insieme per innescare i processi descritti. La seconda, auspica una visione complessiva del “capitale territoriale”, che tenga più strettamente collegate le iniziative per gli adulti con quelle per la scuola, includendo il design in un progetto che possa anche entrare nel merito dei formati della didattica e nella configurazione delle forme, multimodali, attraverso le quali veicolare i concetti. L'ultima, più operativa, riguarda la messa a punto di sistemi per il monitoraggio dell'impatto delle iniziative, più raffinati e specifici dei soli dati di partecipazione e affluenza alle iniziative, al fine di elaborare iniziative correttive, in un virtuoso processo di circolarità delle conoscenze.

Si ringrazia la prof. Stefania Tonin e il dott. Nello A. Marotta dell'Università luav di Venezia, rispettivamente co-responsabile con Emanuela Bonini Lessing del progetto “il futuro conta” e assegnista di ricerca.

NOTE

[1] In questo paper non vengono prese in considerazione altre tipologie di iniziative che possano essere annoverate nella divulgazione finanziaria, tra le quali pubblicazioni redatte da enti o testate giornalistiche, festival, *gaming experience*, poiché si ritiene abbiano un obiettivo di networking relativamente basso.

[2] Si vedano, a titolo esemplificativo, rispettivamente: "Donne al Quadrato" sviluppato da Global Thinking Foundation e Assiom Forex; "Il Quaderno dei Soldi" realizzato dall'Associazione di Volontariato Migranti e Banche; il "Ciclo di trasmissioni info-educative trasmesse da radio UIC" realizzate dall'ABI; il progetto L.E.I con Casa di Carità e Compagnia di San Paolo.

[3] Il Piemonte è la prima regione per iniziative svolte tra il 2015 e il 2017, anche grazie alle attività del Museo del Risparmio, seguito da Emilia Romagna, Lombardia e Lazio. Alcune regioni non segnalano alcun evento.

[4] Al momento sono stati esaminati circa 150 dei 188 eventi indicati nel report del 2017.

[5] Si veda la Legge Regionale n. 17 dell'11 maggio 2018 "Iniziativa regionali di accrescimento del benessere sociale attraverso l'educazione economica e finanziaria". L'attività, inclusa nel nuovo programma del Comitato, è stata estesa fino a febbraio 2021, in conseguenza del Covid-19. Inoltre, un accordo specifico tra l'Ufficio Scolastico Regionale e FEDUF Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, ha previsto l'offerta per il biennio scolastico 2019-2020 e 2020-2021 più di 250 interventi in aula, destinati complessivamente a circa 8.800 studenti.

[6] Alla data del 30.09.2020 sono stati attuati circa 160 incontri, la maggior parte dei quali si è svolta in presenza, prima dell'emergenza Covid-19, per un totale di 8.000 persone partecipanti, raggiungendo cioè il numero atteso di destinatari prima del previsto e con un numero minore di incontri programmati.

[7] L'evento di avvio dell'iniziativa si è svolto il 30.10.2019, il 27.04.2020 una relazione al Consiglio Regionale, il 30.10.2020 un incontro di bilancio sulle attività svolte, il 26.02.2021 si volgerà l'appuntamento di chiusura.

[8] Anche SMACT, il Competence Center del Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia, ha una struttura diffusa costituita da più sedi, diversamente da tutti gli altri in Italia, accentrati in una sola principale.

[9] Il progetto prende avvio anche in reazione ai recenti default di Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza, che hanno avuto forti ripercussioni non solo a livello finanziario ma anche sociale sul territorio.

REFERENCES

Julier Guy, "From Design Culture to Design Activism, *Design and Culture The Journal of the Design Studies Forum* vol. 5, **2013**, pp. 215-236.

Vodeb Oliver, "Social Innovation and Design Education: Towards a Socially Responsive Communication Design Pedagogy", *Design and Culture The Journal of the Design Studies Forum* vol. 7, **2015**, pp. 423-431.

Anceschi Giovanni, "Il committente competente/ The competent client", *Progetto Grafico* n. 29, **2016**, pp. 18-27

Bonini Lessing Emanuela, "Note sullo stato dei concorsi pubblici/ Notes on the situation of public competitions", *Progetto Grafico* n. 29, **2016**, pp. 122-127.

Blombergand Jeanette, Stucky Susan, "Service design and the emergence of a second economy", pp. 213-224 in Daniela Sanguigni, Alison Prendiville (a cura di), *Designing for Service: Key Issues and New Directions*, Londra, Bloomsbury Academic, **2017**, pp. 258.

Lusardi Annamaria, Samek Anya, Kapteyn Arie, Glinert Lewis, Hung Angela, Heinberg Aileen, "Visual Tools and Narratives. New Ways to Improve Financial Literacy", *Journal of Pension Economics & Finance* vol.16, **2017**, pp. 297-323.

Taylor Erin E., "Designing Financial Literacy in Haiti", pp. 179-200 in Alison J. Clarke (a cura di), *Design Anthropology: Object Cultures in Transition*, Londra, Bloomsbury Academic, **2017**, pp. 226.

Bassi Alberto, "Università del design, territorio imprese responsabili", pp. 13-18 in Alberto Bassi, Sara Bertoldo, Emanuela Bonini Lessing, Fiorella Bulegato, Lucilla Calogero (a cura di), *Design, università, imprese territorio. Progetti luav per il Veneto*, Roma, Ciampi Editore, **2018**, pp. 192.

Lotti Giuseppe, Eleonora Trivellin, "Design per i nuovi territori", *MD Journal* n. 5, **2018**, pp. 6-14.

Manzini Ezio, *Politics of the Everyday*, Londra, Bloomsbury Visual Arts, **2019**, pp. 152.

Yee Joyce, Rajmakers Bas, Ichikawa Fumiko, "Transformative Learning as Impact in Social Innovation", *Design and Culture The Journal of the Design Studies Forum* vol. 11, **2019**, pp. 109-132.

OECD, "OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy", **2020**.

www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeoglobalfinancialliteracysurveyreport.htm [Luglio **2020**].

Co-design per un cambio culturale nel settore pubblico

Un progetto pilota di design dei servizi per l'Anagrafe di Torino

Felicitas Schmittinger *felicitas.schmittinger@polimi.it*

Francesca Rizzo *francesca.rizzo@polimi.it*

Alessandro Deserti *alessandro.deserti@polimi.it*

Politecnico di Milano, Dipartimento di Design

Gli sviluppi della società e delle nuove tecnologie degli ultimi anni richiedono un cambiamento radicale nella progettazione e nei modi di erogazione dei servizi. La tendenza verso il principio della "user centricity" richiede una trasformazione della cultura organizzativa gerarchica e chiusa tipica del settore pubblico verso l'inclusione dell'utente e lo sviluppo di valori basati sulla co-progettazione con una rete di attori estesa. Questo articolo presenta una sperimentazione condotta con l'Anagrafe Centrale di Torino con l'obiettivo di svolgere un progetto di co-design dei servizi. Lo scopo è stato quello di verificare le potenzialità del co-design per intraprendere un percorso di cambiamento culturale verso i valori della user centricity.

Co-Design, User Centricity, Cambiamento Organizzativo, Cultura Organizzativa

The societal and technological developments in recent years are calling for a radical change in how products and services are delivered to its users with them participating actively in their development from the very beginning of the development. This ability to innovate requires a change of organizational culture that has been found to be particularly challenging for the public sector due to its hierarchical and very fragmented structure. This article presents an experimentation conducted in the Central Register Office of the city of Turin exploring the potential of co-design as a driver to initiate this transformation and incorporate new knowledge by means of a concrete project to redesign the access to the services of the register office.

Co-Design, User-Centred Design, Organizational Change, Organizational Culture

F. Schmittinger Orcid 0000-0002-8690-2640

F. Rizzo Orcid 0000-0001-5809-0684

A. Deserti Orcid 0000-0002-1049-7650

ISSN 2531-9477 [online], ISBN 978-88-85885-10-3 [print]

Introduzione

La rapidità dei cambiamenti che si osservano negli ultimi anni verso una società più interconnessa, consapevole e partecipativa spinge i fornitori verso l'adattamento ai nuovi comportamenti degli utenti (Fluicity, 2015).

Gli enti si stanno orientando sempre di più verso nuove modalità di progettazione e erogazione di servizi centrati sull'utente (Rizzo, 2009) riscontrando una serie di ostacoli legati principalmente alla loro struttura gerarchica e separata che si riflettono nella cultura organizzativa (Bason, 2010).

Diversi autori hanno individuato nel design un approccio potenzialmente efficace verso una cultura dell'innovazione nel settore pubblico basata sulla progettazione e sul principio della user centricity. Attraverso la pratica della co-progettazione dei servizi le amministrazioni pubbliche potrebbero apprendere la cultura della progettazione centrata sull'utente e così modificare la loro cultura (Blomkamp, 2018; Deserti, Rizzo, 2014).

Questo articolo discute i risultati di una sperimentazione condotta tramite il redesign dei servizi dell'Anagrafe Centrale di Torino basato sui risultati ottenuti durante un precedente progetto. Questo aveva mostrato come, per abilitare un cambiamento della cultura attraverso l'esposizione a nuove metodologie di progettazione, sia necessario un processo a lungo termine (Deserti, Rizzo, 2019). Il presente lavoro descrive nel dettaglio il progetto di redesign dei servizi dell'Anagrafe attraverso: la descrizione del quadro concettuale del progetto, l'approccio utilizzato e la metodologia applicata per il suo sviluppo, i risultati ottenuti e alcune riflessioni sull'impatto del progetto nel più ampio contesto.

Quadro concettuale

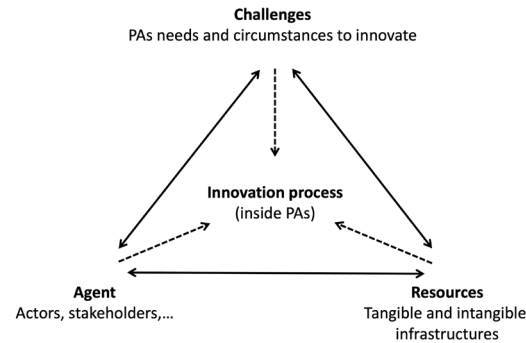
Questa sezione offre una panoramica sui riferimenti scientifici e di letteratura alla base del quadro concettuale. In particolare la sezione esamina: l'innovazione del settore pubblico e il ruolo del design centrato sull'utente; il design dei servizi e il cambiamento organizzativo.

Innovazione nel settore pubblico attraverso il design centrato sull'utente Il settore pubblico sta affrontando una serie di sfide sociali di massima complessità che a loro volta aumentano la pressione sulle strutture organizzative verso l'adattamento alle nuove tendenze in atto come la digitalizzazione e l'innovazione aperta nella pubblica amministrazione (Bason, 2010).

La trasformazione verso una società più inclusiva e partecipata mostra collegamenti con il fenomeno della co-

creazione (Deserti, Rizzo, 2014), cittadini e stakeholder non sono più spettatori passivi, ma stanno diventando attori operanti nella progettazione e nell'erogazione di servizi (Fluicity, 2015). La nuova distribuzione dei ruoli porta a nuovi requisiti riguardo le capacità all'interno degli enti pubblici e di conseguenza, per avviare processi di innovazione reale nelle pubbliche amministrazioni è fondamentale considerare tutte le risorse e le caratteristiche del contesto in cui le sfide si manifestano [fig. 01].

01



La letteratura ha individuato alcune barriere all'introduzione di un approccio design-driven nel settore pubblico: da una parte una serie di ostacoli più generali quali possono essere la resistenza al cambiamento o affinità alla cultura presente; dall'altra parte ostacoli molto specifici collegati al settore pubblico (Ansell, Torfing, 2014) che sembrano di essere legate principalmente alla loro struttura verticale e frammentata (silos) e alla cultura organizzativa attuale centrata sulle risorse interne (Tönurist et al., 2017).

Il co-design è stato identificato come approccio potenziale per il superamento di questi ostacoli, nello specifico due aspetti del design sembrano particolarmente promettenti (Blomkamp, 2018):

1. il concetto di *centralità dell'utente* che consente di spostare il focus dai processi e dalle strutture interne all'organizzazione verso l'utente finale per consentire lo sviluppo di servizi pubblici centrati sui bisogni veri e propri degli utenti e stakeholder;
2. in secondo luogo, *l'aspetto sperimentale* in contesti reali che include pratiche come la prototipazione che spinge le organizzazioni pubbliche a identificare soluzioni più radicali e complete prevedendo effetti e impatti prima dell'implementazione finale.

01
Approach
to innovation.
Deserti, Rizzo,
2019, p. 42

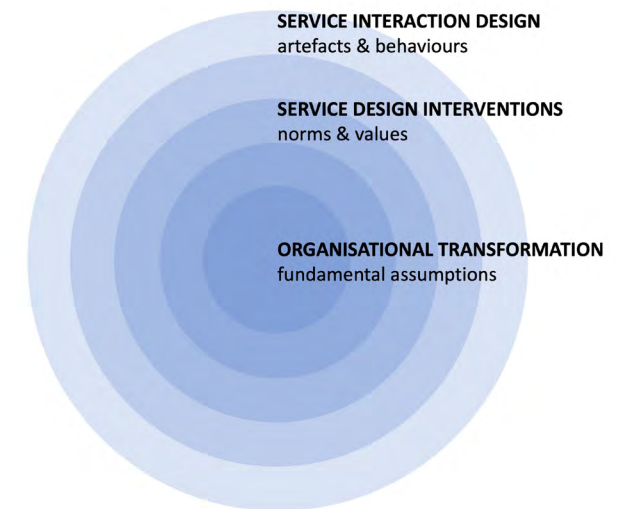
Essendo interamente distinto se non parzialmente contrario all'approccio attuale alla progettazione dei servizi, l'introduzione del co-design nel contesto pubblico richiede un cambiamento radicale (Beckman, Barry, 2007; Deserti, Rizzo, 2014).

Il progetto è stato quindi pensato come uno strumento per migliorare la qualità dei servizi creando un ambiente di apprendimento: attraverso la partecipazione al progetto i dipendenti sono stati esposti alla pratica del codesign per agevolare l'acquisizione di nuove competenze e provocare un cambiamento culturale.

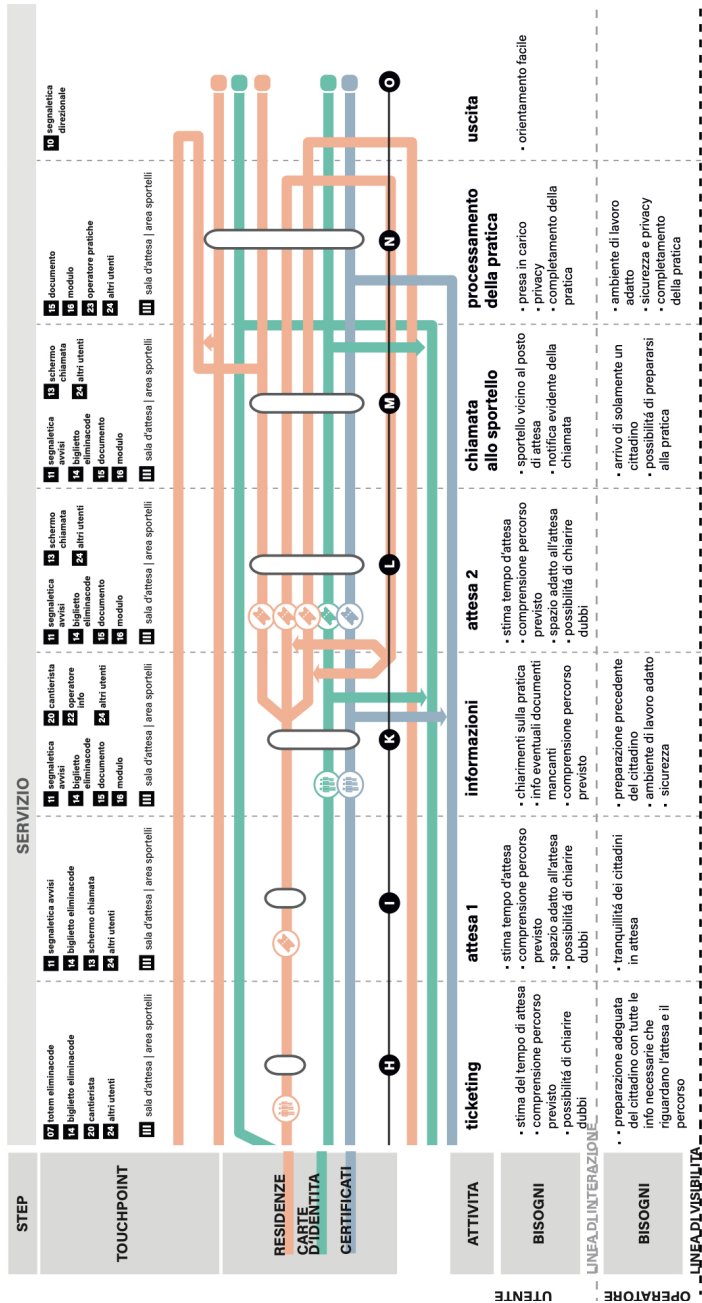
Design dei servizi e il cambiamento organizzativo Tutte le organizzazioni sono definite da una cultura unica che stabilisce da una parte come le persone all'interno si comportano e pensano, dall'altra parte come essa è percepita dall'esterno (Van Maanen, Schein, 1977).

Junginger & Sangiorgi (2009) rappresentano il cambiamento organizzativo tramite interventi di design dei servizi come una struttura a vari livelli in un modello a cipolla [fig. 02] partendo dagli artefatti come qualunque espressione visiva della cultura organizzativa inclusi gli spazi di lavoro o i prodotti/servizi fino all'arrivo ai comportamenti e gli atti taciti spesso espressi in modo non consapevole ma visibile all'esterno (Junginger, Sangiorgi, 2009; Schein, 1985).

02
Modello di
impatti del
design dei servizi
sulla cultura
organizzativa.
Junginger,
Sangiorgi, 2009



02



Il progetto per l'Anagrafe di Torino si basa sul modello del cambiamento organizzativo e presuppone che una delle possibilità per generare cambiamento organizzativo per innovare la cultura di un'organizzazione possa essere quello di modificarne gli artefatti. La riprogettazione dei servizi in un'ottica user centred è stata quindi vista come un'opportunità di apprendimento di quest'approccio provocando un cambiamento della cultura progettuale (Deserti, Rizzo, 2019).

La sperimentazione all'Anagrafe Centrale di Torino

Nonostante il successo della digitalizzazione dei servizi della municipalità di Torino è stata identificata una divergenza e disconnessione tra servizi digitali e quelli forniti negli uffici fisici.

All'Anagrafe vengono erogati servizi indispensabili come l'emissione della carta d'identità e la complessità di questi servizi con il loro collegamento ad altre procedure nell'ambito pubblico insieme alla varietà dei cittadini italiani e stranieri porta a un contesto estremamente complesso. In questo quadro problematico l'obiettivo del progetto presentato in quest'articolo era duplice:

1. esplorazione dell'Anagrafe per lo sviluppo collaborativo di soluzioni specifiche;
2. avvio di un processo di apprendimento per l'integrazione di nuove competenze di co-design e citizen engagement ed esplorazione dell'approccio di design.

Approccio e metodologia L'approccio applicato durante la sperimentazione è stato basato su quattro principi chiave:

1. co-design con gli utenti finali;
2. analisi del contesto (di interazione);
3. approccio basato sul piloting;
4. il design dei servizi come fattore chiave per il cambiamento organizzativo.

Questi principi sono stati implementati attraverso attività partecipate e accompagnati da brevi lezioni e spiegazioni in merito agli strumenti utilizzati nel processo progettuale e la loro utilità e applicazione durante una serie di workshop di co-design.

Processo di sviluppo e risultati L'esecuzione del progetto è avvenuta attraverso 5 fasi riportate nel dettaglio qui di seguito. I cittadini sono stati coinvolti principalmente durante la fase di analisi del contesto e di individuazione dei bisogni specifici degli utenti; gli impiegati dell'Anagrafe Centrale sono stati coinvolti in tutte le fasi per rinforzare la comprensione e sostenere l'azione di learning-by-doing.

Co-progettazione dell'intervento Questa fase è stata principalmente basata su due workshop di co-progettazione con gli impiegati e i funzionari dell'anagrafe. Lo scopo dei due workshop è stato duplice:

- la condivisione dell'idea del progetto attraverso una prima introduzione al design dei servizi tramite l'uso di alcuni strumenti specifici: le personas, la customer journey e la mappatura degli stakeholder;
- individuazione di una prima lista di problemi principali e l'individuazione degli stakeholder da coinvolgere durante lo sviluppo.

Analisi del contesto, bisogni utente e operatore + touchpoint L'analisi è stata condotta attraverso una ricerca sul campo nel contesto specifico degli uffici dell'anagrafe tramite due strumenti: l'osservazione diretta e una serie di interviste con i cittadini e il personale dell'Anagrafe. L'analisi si è focalizzata in dettaglio l'interazione utente-Anagrafe dai diversi punti di vista per poter sviluppare una soluzione soddisfacente per tutti gli attori coinvolti. La sintesi della ricerca sul campo è rappresentata dal customer journey dei servizi offerti "as is" [fig. 03].

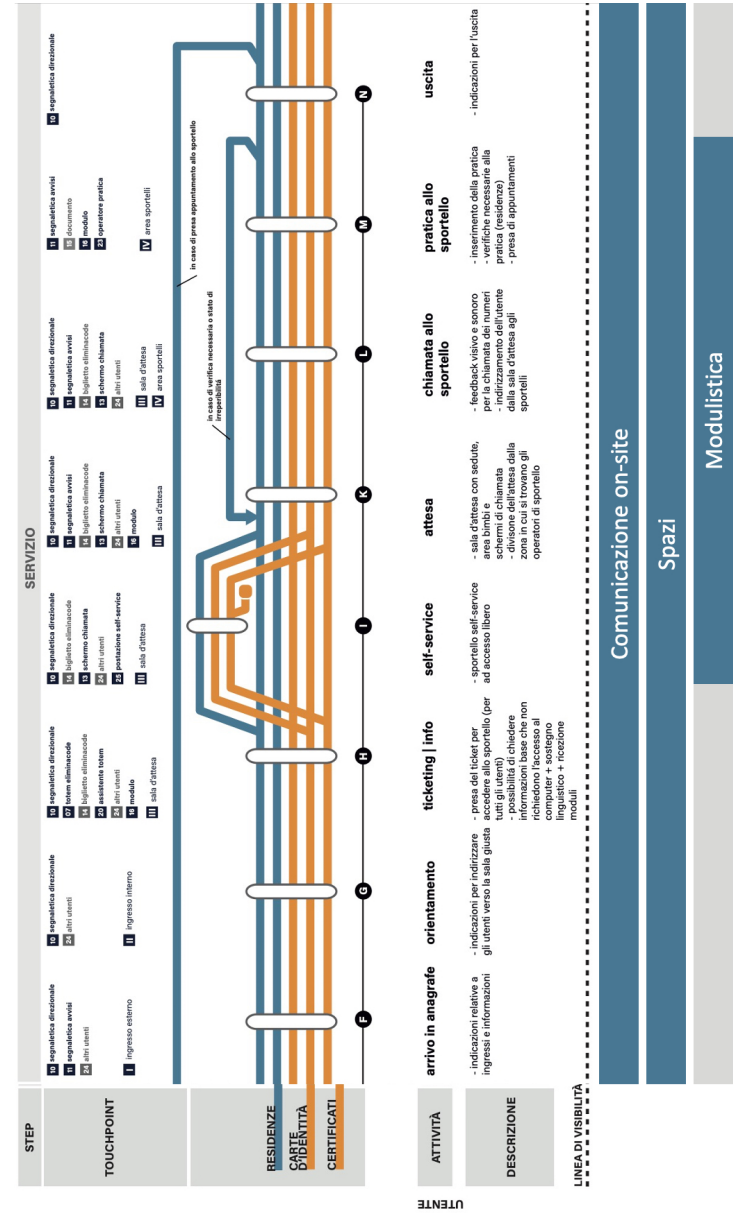
Co-progettazione dei nuovi servizi Il customer journey come riassunto della situazione attuale ha funzionato come collegamento dell'esperienza utente ai problemi specifici ed è stato utilizzato come base per ridisegnare i nuovi servizi durante un workshop con gli impiegati dell'Anagrafe e l'Assessorato all'Innovazione di Torino [fig. 04] con lo scopo di definire le aree di intervento di un progetto esecutivo.

Sviluppo del progetto esecutivo Il progetto esecutivo è stato sviluppato per dare forma alle idee individuate durante la fase precedente attraverso in tre aree diverse [fig. 04]. Tutte e tre le aree di intervento corrispondevano ad un gruppo di problemi rilevati durante la ricerca.

Implementazione e testing La fase di implementazione e testing è prima molto ritardata a causa di cambiamenti interni all'assessorato all'innovazione da cui l'Anagrafe dipendeva e da processi prolungati per l'acquisizione del materiale tramite bandi pubblici per poi essere temporaneamente sospesa a seguito del COVID-19.

Risultati immediati – progetto esecutivo Per ogni area di intervento identificata nella fase di ideazione sono state sviluppate una o più soluzioni specifiche [tab. 01].

04 Estratto delle aree di intervento definite con la customer journey "to-be"



Le tre aree di intervento sono state affrontate come un progetto complessivo, interconnesso tenendo sempre conto del contesto (per esempio progettazione di un codice colore dei singoli servizi trasversale su tutti i supporti sviluppati). Per la parte di comunicazione è stato prodotto un sistema di wayfinding e comunicazione digitale in loco; la riprogettazione degli spazi è consistita nella creazione una sala d'attesa divisa dagli spazi di lavoro e servizio [fig. 05]; la parte di modulistica ha riguardato la progettazione dei moduli ufficiali oltre lo sviluppo di una guida della procedura per i cittadini [fig. 06].

Il progetto esecutivo è stato sviluppato in stretta collaborazione con lo stesso gruppo di impiegati e funzionari delle fasi precedenti per garantire non solo una collaborazione continua ma anche una condivisione dell'ap-proccio applicato.

Nonostante l'impossibilità di implementare il progetto esecutivo, la fase di sviluppo collaborativo e i tentativi di implementazione hanno permesso una riflessione sia sul progetto finale che sugli presupposti concettuali dell'intervento legati alle dinamiche di innovazione e cambiamento del settore pubblico.



05

Problemi principali	Gruppo affetto	Area di intervento	Soluzione sviluppata
Orientamento negli spazi	Cittadini	Comunicazione on-site	Sistema di wayfinding e avvisi
Quantità dell'informazione esposta nello spazio (avvisi, cartellonistica...)			
Spiegazioni delle informazioni esposte nello spazio (avvisi, cartellonistica...)	Impiegati		
Difficoltà di comprensione	Cittadini	Modulistica	Ri-disegno della modulistica + kit di supporto
Frammentazione delle informazioni			
	Impiegati		
Ambiente rumoroso	Impiegati	Spazi	Creazione di una sala d'attesa
Mancanza di uno spazio d'attesa	Cittadini		
Affollamento			

tab. 01

tab. 01
Raggruppamento dei problemi per aree di intervento e soluzione sviluppata

Elaborazione e conclusioni

In generale, l'applicazione del design si è rivelata utile per aprire nuove prospettive da un punto di vista organizzativo e come possibilità di inserire nuove metodologie di lavoro step-by-step collegati a singole attività verso una cultura di innovazione più ampia e promettente come terreno di ricerca futura.

Mentre alcuni strumenti come il customer journey dei servizi "as is" così come le personas per rappresentare le tipologie di utenza sono stati percepiti immediatamente come utili per la raccolta, visualizzazione e il supporto alla riflessione; altri strumenti del processo come il customer journey to be o i rendering del progetto esecutivo sono risultati troppo astratti e poco connessi a un concetto concreto.

Questo evidenzia la necessità di adattamento di metodologie e anche degli strumenti sia al contesto di lavoro sia agli impiegati e ai funzionari della municipalità.

È anche fondamentale evidenziare, nonostante le reazioni positive durante le fasi di ricerca e ideazione, la mancanza di capacità di connettere le idee sviluppate in fase di ideazione alla loro implementazione nel contesto che va probabilmente collegata alla frammentazione estrema presente in tutto il contesto del settore pubblico. Tale evidenza sottolinea la necessità di introdurre non solo una cultura dell'innovazione ma anche della progettazione e

05
Visualizzazione del progetto sala d'attesa e sistema di wayfinding

Residenza - Trasferimento da altri comuni o dall'estero

Il accompagnamento possono essere svincolati la procedura per cambiare la residenza.

1. Modalità di consegna

A Consegna in anagrafe Consegna di persona in una delle nostre sedi - Indirizzo e orari di apertura disponibili su: <http://www.comune.torino.it/guidainformagov/>

B Posta elettronica Inviare tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo di posta elettronica: Servizi.Civici@comune.torino.it

C Posta Inviare tramite posta raccomandata con ricevuta di ritorno. Anagrafe - Ufficio Anagrafici Piazza Palazzo di Città 1 10122 Torino

2. Appuntamento

Il servizio **in sede viene erogato esclusivamente** su prenotazione. Puoi prenotare tramite i seguenti canali:

☎ Telefono 02 234 234
✉ e-Mail prenotazioni.anagrafe@comune.torino.it

Il mio appuntamento è il / / alle :

3. Lista di controllo dei documenti

Sul retro di questo foglio trovare la lista dei documenti necessari. Scegli il moduli adatto a te per creare la tua lista di documenti personalizzata.

1 Documenti personali di tutti i conviventi in trasferimento + **2 Documenti alloggi** (se si trasferisce in nuova abitazione) + **3 Fotocopie** (di tutti i documenti non ancora presentati)

4. Presentazione della domanda

Quando i documenti sono completati, potrai presentare la domanda per la nuova residenza tramite uno dei canali indicati sopra.

5. Controllo dei vigili

Entro a settimane dall'elaborazione della domanda verranno inviati vigili per controllare il nuovo alloggio. Questa verifica è necessaria per la conferma della nuova residenza. Purtroppo non è possibile fare questo controllo su appuntamento.

6. Conferma

Dopo l'avvenuto controllo la residenza sarà confermata ufficialmente. Adesso è possibile emettere il certificato di residenza e assolvere di tutti i servizi del Comune di Torino per i residenti.

MODULO C - Trasferimento con familiari

Si compila una copia di questo modulo per ogni familiare che si trasferisce insieme all'richiedente. **APR/10, 10va 10**

Dati obbligatori - La mancata compilazione dei campi relativi ai dati obbligatori comporta l'irricevibilità della dichiarazione.

Cognome e nome: _____
 Sesso: maschile femminile Codice Fiscale: _____
 Luogo di nascita: _____ in data: ____/____/____
 Cittadinanza: _____
 Rapporto di parentela con il richiedente: _____
 Cognome e nome del padre (anche se deceduto): _____
 Cognome e nome della madre (anche se deceduta): _____
 Stato civile: Libera Convissata Vincolata cohabitanza
 Separata Divorziata Vedovanda
 Se convissato/a, univo/a civilemente, vedovo/a o separato/a indicare i seguenti dati relativi al coniuge:

Cognome e nome: _____
 Luogo di nascita: _____ in data: ____/____/____
 Luogo del matrimonio / unione civile: _____ in data: ____/____/____

Dati di interesse del ministero delle Infrastrutture e dei trasporti - Dipartimento per i trasporti terrestri, dipartimento di trasporti e gestione dei servizi ferroviari, dipartimento di gestione dei servizi ferroviari e gestione delle rotaie, dipartimento di gestione dei servizi ferroviari e gestione delle rotaie, dipartimento di gestione dei servizi ferroviari e gestione delle rotaie, dipartimento di gestione dei servizi ferroviari e gestione delle rotaie.

Posseggere patente - Nel caso in cui si possieda una patente rilasciata fuori dall'UE e senza validità in Italia si indica "SI" o "NO" o "patente non valida per la guida in Italia".

Patente tipo - specificare la tipologia e il tipo del rilascio

<input type="checkbox"/> AM	<input type="checkbox"/> B1	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> D1	Numero di patente: _____
<input type="checkbox"/> A1	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	Organo di rilascio: _____
<input type="checkbox"/> A2	<input type="checkbox"/> BE	<input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> DE	Provincia e residenza: _____
<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> C1E	<input type="checkbox"/> D1E		

Targhe veicoli immatricolati in Italia - in qualità di proprietario/comproprietario, legale usufruttuario/locatario

Autoveicoli:	1)	2)
Rimorchi:	1)	2)
Motoveicoli:	1)	2)
Cesimotari:	1)	2)

Dati d'interesse statistico

Titolo di studio: 1) Nessun titolo/Lowia Elementare 2) Licenza Media 3) Diploma 4) Laurea triennale 5) Laurea 6) Dottorato

Posizione nella professione, se occupato: 1) Imprenditore / Libero professionista 2) Casalinga 3) Dirigente / Dirigente 4) Operario e assimilati 5) Disoccupato / in cerca di primo impiego 6) Pensionato / Ritirato dal lavoro 7) Altra condizione non professionale

06

la capacità di sviluppare delle visioni sistemiche all'innovazione conducendo progetti meno puntuali e più a lungo termine in modo da provocare un cambiamento in profondità.

Si è constatato infine come sia necessario applicare un approccio misto bottom-up e top-down per ottenere non solo un impatto puntuale ma introdurre la cultura del design nelle organizzazioni pubbliche. In particolare, si è rilevata la necessità di continuo supporto del management per poter implementare un progetto specifico di co-design in un'organizzazione pubblica e anche di mostrare l'efficacia del progetto per ottenere un impatto significativo sul lungo termine sui regolamenti e policy interne necessarie per integrare nuove competenze nella pratica quotidiana.

06
 Guida alla procedura del cambio residenza e uno dei moduli

REFERENCES

Van Maanen, John Eastin, Schein Edgar Henry, "Toward a theory of organizational socialization", p. 84-89, in Barry Staw (a cura di), *Annual review of research in organizational behavior*, vol. 1, New York, JIP Press – MIT Alfred P. Sloan School of Management, 1977.

Schein, Edgar Henry, "Defining organizational culture", *Classics of Organization Theory* n. 3, 1985, pp. 490-502.

Beckman Sara L., Barry Michael, "Innovation as a learning process: Embedding design thinking", *California Management Review* n. 50, 2007, pp. 25-56.

Junginger Sabine, Sangiorgi Daniela, "Service design and organizational change. Bridging the gap between rigour and relevance", pp. 4339-4348, in *International Association of Societies of Design Research*, 2009, pp. 4698.

Rizzo Francesca, *Strategie di co-design. Teorie, metodi e strumenti per progettare con gli utenti*, Milano, FrancoAngeli, 2009, pp.144.

Bason Christian, "Co-creation is Key to Innovation in Government", in *Ipsos MORI Understanding Society*, London, Ipsos MORI, 2010, pp. 14-17.

Ansell Christopher, Torfing Jacob, "Collaboration and design: new tools for public innovation", pp.19-36, in *Public innovation through collaboration and design*, London, Routledge, 2014, pp. 246.

Deserti Alessandro, Rizzo Francesca, "Design and organisational change in the public sector", pp. 2293-2313, in *Design Management in the Era of Disruption*, 2014, pp. 3131.

Fluicity Xavier Crouan, "Vers l'émergence d'une nouvelle société menée par les citoyens", 2015, <https://medium.com/@Fluicities/xavier-crouan-vers-l-émergence-d-une-nouvelle-société-ménée-par-les-citoyens-ee07a477fac8#.0o611jqva> [Ottobre 2020]

Tönurist Piret, Kattel Rainer, Lember Veiko, "Innovation labs in the public sector: What they are and what they do?", *Public Management Review* n. 19, 2017, pp. 1455-1479.

Blomkamp Emma, "The promise of co design for public policy", *Australian Journal of Public Administration* n.77, 2018, pp. 729-743.

Deserti Alessandro, Rizzo Francesca, "Embedding design in the organizational culture: Challenges and perspectives", pp. 39-50, in *Design Culture Objects and Approaches*, London, Bloomsbury, 2019, pp. 248.

M-APP: Migranti APP

Usabilità vs. usabilità percepita

Luciano Perondi Università Iuav di Venezia, Dipartimento di Culture del Progetto
lperondi@iuav.it

Pietro Costa Università Iuav di Venezia, Dipartimento di Culture del Progetto
pcosta@iuav.it

Questo articolo propone il progetto dell'interfaccia grafica per l'applicazione mobile "M-APP: Migranti APP" (strumento di consultazione per operatori nell'ambito dell'immigrazione), focalizzato sul coinvolgimento gli stakeholders nel processo di progettazione. Il disegno sperimentale si è composto di due attività: la prima atto a rilevare il grado di usabilità dell'interfaccia, la seconda atto a raccogliere l'atteggiamento degli utenti verso la stessa. Il contributo offre riflessioni sui temi del design dell'interfaccia e della progettazione partecipata basate su una serie di evidenze empiriche. In particolare fornisce ai progettisti strumenti di verifica empirica delle scelte progettuali ed evidenzia la necessità di filtrare i fattori di distorsione che emergono dalla percezione dei fruitori proprie di ogni processo di design partecipato.

Progettazione partecipata, User testing, Qualità espressive, Usabilità percepita, Design di interfacce

This article discusses the graphic interface project for the "M-APP: Migranti APP" mobile application (consultation tool for operators in the field of immigration) and it is focused on involving stakeholders in the design process. The experimental design consists of two separate activities: the first one measures the degree of usability of the interface; the second one assesses the attitude of the users towards the interface. The article reflects on the practices of interface design and user involvement as based upon empirical evidence. In particular, it provides designers with tools for empirical verification of design choices and highlights the need to filter the distortion factors that emerge from the perception of users.

User involvement, User testing, Expressive qualities, Perceived usability, Interface design

Introduzione

In questo articolo presentiamo la progettazione e il percorso di user testing della nuova interfaccia grafica per l'applicazione mobile "M-APP: Migranti APP", elaborata all'interno del progetto CapaCityMetro [1], finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione 2014-2020 (FAMI) e coordinato dalle prof.sse Laura Fregolent e Giovanna Marconi. L'applicazione mobile è concepita come strumento di conoscenza e consultazione specifica per operatori e propone una mappa di servizi rivolti ad immigrati ed offerti dal settore pubblico e dal privato sociale in alcune città metropolitane italiane.

Il nuovo progetto dell'interfaccia è stato sviluppato a partire da una architettura software già esistente, sulla quale si sono aperte alcune questioni legate alla sua relazione con l'architettura di navigazione comunicata dall'interfaccia.

Il ruolo innovativo del design in questo progetto è legato all'adozione di modalità di analisi in parallelo dell'usabilità e della percezione di usabilità di un'interfaccia attraverso il coinvolgimento dei fruitori finali.

Riteniamo infatti che un progetto di pubblica utilità debba tendere a integrare nel proprio processo di design tutti gli stakeholders del progetto (Freeman et al., 2010).

Il designer in questo modello viene visto come elemento integrato in un sistema in cui non si crei una triade contrapposta tra committente, utente e progettista, ma un unico organismo in cui gli stakeholders, con diverse competenze e funzioni, lavorano assieme per generare un servizio di utilità comune. In quest'ottica vengono seguiti i principi dell'inclusione degli utenti nel processo decisionale, come recita anche la dichiarazione di Stoccolma: "la pratica del Design for All fa uso cosciente dell'analisi dei bisogni e delle aspirazioni umane ed esige il coinvolgimento degli utenti finali in ogni fase del processo progettuale" [2].

Con l'obiettivo di consentire l'integrazione degli stakeholders nel processo progettuale abbiamo deciso di attuare un processo di user testing (Lazar et al., 2015), coinvolgendo i fruitori dell'applicazione come soggetti degli esperimenti e i membri del gruppo di lavoro facenti parte del progetto per la fase di pre-test, in modo da studiare alcuni fattori di distorsione relativi agli stakeholders in un processo partecipato e poter raccogliere ulteriori indicazioni per lo sviluppo dell'interfaccia (Baxter et al., 2017). Nella fattispecie abbiamo indagato due aspetti opposti dello stesso problema:

- la misurazione della "performance di usabilità";
- la misurazione della "impressione soggettiva di usabilità" o "atteggiamento verso l'usabilità di un'interfaccia" (Seffah et al., 2006).

Lo scopo è quello di capire se ci sono discrepanze o congruenze tra l'usabilità presunta dai soggetti e la performance d'uso vera e propria.

Contesto e ipotesi

La prima questione emersa ha riguardato la navigazione dell'interfaccia, con la proposta di una soluzione più convenzionale per un'applicazione mobile che sfruttasse la metafora delle carte [3], cercando di ridurre al minimo la difficoltà di passare da una funzione all'altra e di risalire alla schermata principale dalle finestre più in profondità. Per "profondità" di un'interfaccia intendiamo il numero di schermate indipendenti e consecutive che occorre visualizzare per arrivare a un obiettivo.

Le qualità pragmatiche Considerato che le questioni poste sono legate alla misurazione di usabilità di un artefatto, per poter effettuare una valutazione facciamo riferimento alle sue qualità pragmatiche (Hassenzahl, 2004; Rauschenberger et al., 2013).

In particolare l'ipotesi formulata è che la *perspicuity* (intesa come *chiarezza immediata*, per cui l'interfaccia può diventare rapidamente familiare al fruitore), la *efficiency* (intesa come *efficienza*, per cui l'interfaccia può rispondere alle richieste del fruitore senza sforzi non necessari) e la *dependability* (intesa come *prevedibilità*, per cui l'interfaccia deve essere facile da controllare per soddisfare le aspettative del fruitore) effettive e percepite dall'applicazione potessero essere messe in crisi o favorite dalla profondità dell'interfaccia.

Nello sviluppo del progetto abbiamo tenuto in considerazione anche la definizione ISO di usabilità, che si concentra su efficacia, efficienza e soddisfazione [4].

La percezione di usabilità come qualità terziaria, le qualità pragmatiche percepite Per formulare le nostre ipotesi assumiamo che le qualità terziarie abbiano un valore intersoggettivo (Sinico, 2015, p. 74).

È importante sottolineare la distinzione che assumiamo tra usabilità intesa come performance "misurata" e usabilità presunta dal soggetto: la prima può essere considerata una qualità secondaria, la seconda una qualità terziaria espressiva (Bozzi, 1990; Parovel, 2012).

Infatti riteniamo che ci sia una distinzione tra l'efficienza misurabile in una performance d'uso di un artefatto e l'impressione che le persone hanno rispetto alla stessa qualità. Di conseguenza diventa rilevante verificare se questa impressione possa avere un effetto anche sulla valutazione a posteriori della propria performance e se una positiva

impressione di usabilità contribuisca anche ad una più generale soddisfazione d'uso di un artefatto, indipendentemente dalla mera efficacia funzionale.

La cornice teorica a cui facciamo riferimento è quella fenomenologica-sperimentale che permette di indagare empiricamente sia le qualità pragmatiche sia quelle terziarie. In questo quadro si collocano gli esperimenti delineati e il modello teorico di lettura che proponiamo. Questo tipo di analisi ci permette anche di studiare il livello di affidabilità dell'opinione dei fruitori (soggetti non esperti) sull'usabilità, fattore determinante in qualsiasi contesto in cui si ragioni sul coinvolgimento degli utenti finali nella progettazione. Pertanto abbiamo inserito tra i costrutti un corrispettivo terziario delle qualità pragmatiche, il quale corrisponde a quello che si potrebbe definire "percezione di usabilità". La nostra ipotesi è che un atteggiamento positivo di fronte a un'interfaccia possa contribuire all'usabilità nei termini della "soddisfazione d'uso", come da definizione contenuta in ISO 9241-11.

L'ipotesi e le variabili Abbiamo ipotizzato che dare al fruitore la sensazione di trovarsi costantemente in un'unica pagina, concentrando le funzioni in un'unica finestra di navigazione, potesse favorire da un lato le qualità pragmatiche e dall'altro la percezione di usabilità.

Per valutare questa ipotesi si sono isolate *due variabili indipendenti* dell'interfaccia:

1. una finestra di *overlay* che mostri come sfondo la schermata principale in alternativa a una finestra "re-direct" priva di sfondo [fig. 01, prototipi A1 e A2 versus B1 e B2];
2. la presenza dei comandi per accedere a tutte le funzioni "cerca" da tutte le schermate e disposti in modo che si possa passare da una funzione all'altra senza tornare alla finestra di partenza, in alternativa a una finestra che racchiude tutte le funzioni di ricerca a cui si accede da un comando principale "cerca" posto nella schermata iniziale [fig. 01, prototipi A1 e B1 versus A2 e B2].

Abbiamo elaborato due esperimenti: il primo (esperimento Performance) consente di rilevare il numero dei click, i tempi e le azioni intraprese dai soggetti sull'interfaccia; il secondo (esperimento Likert/SD) adotta un test di Likert (Likert, 1932) modificato sulla base del test Differenziale Semantico o SD (Osgood, Suci & Tannenbaum, 1957) per misurare l'atteggiamento dei soggetti nei confronti dell'interfaccia.

Lo scopo della sperimentazione era quello di stabilire, mediante la costruzione di un modello esplicativo multifattoriale, l'impatto di una determinata scelta grafica sulla

PROTOTIPO A1



PROTOTIPO A2



PROTOTIPO A2



PROTOTIPO B2



01

01

Interfaccia A1 Tab visibili, mappa sullo sfondo
Interfaccia A2 Tab invisibili, mappa sullo sfondo

Interfaccia B1 Tab visibili, nessuna mappa sullo sfondo
Interfaccia B2 Tab invisibili, nessuna mappa sullo sfondo

performance di navigazione, per poi compararla con la percezione di usabilità.

Nello specifico abbiamo identificato due problemi fondamentali nella nostra interfaccia su cui non abbiamo trovato in letteratura sufficienti riferimenti per trarre conclusioni progettuali.

I problemi si articolano nelle domande di ricerca seguenti:

Esperimento Performance

- Ridurre la profondità percepita di un'interfaccia favorisce la *perspicuity*, la *efficiency* e la *dependability*?
- La presenza di tre comandi "cerca" semanticamente omologhi nella schermata iniziale ostacola la prima fruizione?

Le domande di ricerca dell'esperimento Likert/SD coincidono nella struttura con quelle del primo.

Abbiamo poi misurato la risposta degli utenti considerando le seguenti variabili dipendenti.

Esperimento Performance

- completamento del compito (sì/no);
- velocità di risposta (secondi);
- numero di click effettuati per arrivare alla risposta.

Esperimento Likert/SD

- Efficiency percepita;
- Perspicuity percepita;
- Dependability percepita.

Le ipotesi relative ad entrambi gli esperimenti presentano la seguente struttura:

H0 - Ipotesi nulla. Non ci sono differenze di performance (o di performance percepita) significative tra la prima e la seconda tipologia di interfaccia.

H1 - Ipotesi alternativa. La navigazione con la prima delle due tipologie di interfaccia consente performance migliori dell'altra (o presenta un migliore atteggiamento dei fruitori).

H2 - Ipotesi alternativa. La navigazione con la seconda delle due tipologie di interfaccia consente performance migliori dell'altra (o presenta un migliore atteggiamento dei fruitori).

Il test (metodi e strumenti)

Analisi delle metriche, popolazione e campione Per l'esperimento Performance [5] abbiamo individuato i seguenti costrutti basati sulle variabili pragmatiche, i quali corrispondono alle rispettive metriche:

- Efficiency (il fruitore esegue il compito con il massimo della performance): numero di click, tempo.
- Perspicuity (il fruitore si trova immediatamente a proprio agio nell'eseguire il compito): tempo, completamento.

- Dependability (il fruitore comprende i nessi causali all'interno dell'interfaccia): completamento, numero di click.

Ai precedenti costrutti abbiamo aggiunto:

- Efficacia (il fruitore è in grado di completare i compiti): completamento.

Per l'esperimento Likert/SD [6] i costrutti individuati sono i seguenti:

- *Efficiency* percepita;
- *Perspicuity* percepita;
- *Dependability* percepita.

I costrutti del secondo esperimento corrispondono a quelli del primo, ma sono collegati all'atteggiamento del fruitore nei confronti dell'interfaccia.

Abbiamo ritenuto necessario introdurre il costrutto dell'efficacia, perché nel caso specifico è essenziale che i fruitori arrivino a ottenere una risposta dall'applicazione, anche in un primo utilizzo, a prescindere da comodità d'uso ed efficienza.

Disponendo di un database completo degli enti della città metropolitana di Venezia che useranno l'applicazione, abbiamo contattato tutti gli enti.

Hanno risposto 12 Enti, che ci hanno fornito 21 soggetti. Risulta però nettamente sovrarappresentata la categoria "enti del terzo settore" e pertanto il campione non è rappresentativo della popolazione.

Compiti di ricerca esperimento Performance I compiti che i soggetti dovevano espletare sono i seguenti:

- C1: Trova un qualunque ente pubblico che fornisca supporto per il diritto allo studio nel Comune di Venezia;
- C2: Trova l'ente pubblico "Servizi Sociali Territoriali di Marghera, Chirignago e Zelarino".

In base ai dati raccolti e alla loro analisi statistica, possiamo affermare che i due compiti presentassero un livello di difficoltà simile e un numero di click simile, ma che il C1 richiedesse un maggior tempo di elaborazione tra un click e l'altro.

Con il fine di neutralizzare eventuali effetti di priorità, di recenza e di serial positioning (Tulving, Craik, 2000), quelli dovuti all'abituazione e alla sensibilizzazione, e più in generale i fattori di distorsione dovuti alla "maturazione" dei soggetti, i due compiti sono stati somministrati a metà dei soggetti in ordine invertito (C2 prima di C1). Ad ogni soggetto sono stati somministrati in totale quattro test, due Performance e due Likert/SD, ognuno su un'interfaccia diversa.

Questionario di Likert – Differenziale Semantico

Per misurare l'atteggiamento dei partecipanti riguardo all'aspetto dell'interfaccia è stata utilizzata una scala di rating SD (Semantic Differential) composta da 18 domande con una scala graduata di 7 posizioni numerate.

La struttura della domanda è la medesima in tutti i 18 casi:

"Quanto sei d'accordo con questa affermazione?"

Questa schermata è..."

Le interfacce considerate per la valutazione sono le stesse dell'esperimento precedente.

Per ogni costrutto si sono individuati 9 aggettivi contrapposti a coppie, per un totale di 18 domande in ordine casuale:

Efficiency percepita

- organizzata/disordinata;
- pratica/scomoda;
- emplice/complicata.

Perspicuity percepita

- intuitiva/criptica;
- facile da comprendere/difficile da comprendere;
- chiara/ingannevole.

Dependability percepita

- prevedibile/imprevedibile;
- logica/contraddittoria;
- razionale/confusa.

Risultati

I dati completi raccolti sono allegati a questo articolo e reperibili al seguente link: <http://bit.ly/39codgj>

I risultati ottenuti nel primo test (Performance) sono visibili in [tab. 01].

In tutte le analisi abbiamo eliminato i valori estremi che risultano superiori di 1,5 volte all'intervallo interquartile.

Esperimento Performance di completamento del compito

Nello svolgimento dell'esperimento Performance abbiamo ottenuto i seguenti risultati per quello che riguarda il completamento del compito nel confronto tra interfaccia A e B e con questi eseguito il Test Chi quadrato e il test esatto di Fischer [7].

Il valore del Chi test che si ottiene comparando i dati relativi al completamento dei gruppi A e B è del 5,36%, se fissiamo l'errore tollerato al 5% ($\alpha = 0,05$), dobbiamo rigettare l'ipotesi H1 (cioè che l'interfaccia A sia più facile da completare di B). Tuttavia il valore è molto prossimo al 5%, per cui esiste una probabilità degna di nota che B presenti problemi di completamento rispetto ad A.

Per quello che riguarda il confronto tra interfaccia 1 e 2, non abbiamo rilevato una differenza significativa per quanto riguarda il completamento del compito.

TEST	TEMPO DI ESECUZIONE	TEMPO MEDIO	CLICK	COMPLETION			
A1C1	0.03.19	199		45	YES		
A1C1	0.01.03	63		9	YES		
A1C1	0.01.31	91	0.01.58	117,67	14	22,67	YES
A1C2	0.01.02	62		17	YES		
A1C2	0.00.41	41		15	YES		
A1C2	0.01.29	89		23	YES		
A1C2	0.00.17	17	0.00.52	52,25	6	15,25	YES
A2C1	0.00.47	47		6	YES		
A2C1	0.01.14	74		14	YES		
A2C1	0.00.06				NO		
A2C1	0.04.14	254		46	YES		
A2C1	0.02.32	152	0.02.12	131,75	16	20,50	YES
A2C2	0.00.25	25		11	YES		
A2C2	0.01.17	77		4	YES		
A2C2	0.00.37	37	0.00.46	46,33	10	8,33	YES
B1C1	0.00.41			11	NO		
B1C1	0.01.30	90		14	YES		
B1C1	0.01.10	70	0.01.20	80,00	7	10,50	YES
B1C2	0.00.22	22		6	YES		
B1C2	0.00.22			3	NO		
B1C2	0.00.48	48		11	YES		
B1C2	0.02.15	135	0.01.08	68,33	21	12,67	YES
B2C1	0.10.03			160	NO		
B2C1	0.01.21	81		26	YES		
B2C1	0.01.57	117	0.01.39	99,00	17	21,50	YES
B2C2	0.00.32			16	NO		
B2C2	0.00.03				NO		
B2C2	0.00.57	57		12	YES		
B2C2	0.00.48	48	0.00.53	52,50	10	11,00	YES

tab. 01
Nella tabella si possono osservare tutti i dati raccolti nell'esperimento Performance

tab. 01

Numero di click (A vs. B e 1 vs. 2) Per quello che riguarda gli altri dati relativi all'esperimento Performance, abbiamo escluso i test che non sono arrivati alla conclusione, cosa che ha sbilanciato numericamente il campione in favore dell'interfaccia A (si vedano i dati relativi al completamento del compito), presumibilmente "selezionando" gli utenti più in difficoltà. Per quello che riguarda il confronto tra interfaccia A e B e quello tra 1 e 2, non sono emersi dati significativi, pertanto abbiamo ritenuto di non presentare l'analisi dei risultati di questo test nell'articolo.

Tempo di esecuzione (A vs. B) e Tempo di esecuzione (1 vs. 2) Osservando i valori dei quartili [fig. 02], per i gruppi A vs. B si osserva che tutti i valori del gruppo B sono superiori, pertanto si può supporre che l'interfaccia B possa richiedere un maggior tempo di elaborazione. Questo dato sarebbe in accordo con i dati relativi alla maggior difficoltà di completamento e tale aspetto andrebbe ulteriormente indagato.

Scala Likert/SD—Abbiamo condotto l'analisi assumendo che la scala Likert utilizzata fosse a intervalli regolari (anche se la questione è controversa in letteratura) usando perciò anche metodologie non applicabili a valori ordinali [fig. 03].

Nell'analisi emerge un netto sbilanciamento a favore del gruppo B sulle risposte >4 (75,40% per il gruppo A, 84,72% per il gruppo B, per un totale del 79,33% di risposte >4), sbilanciamento che si accentua per le risposte >5 (A=59,52%, B=76,39%, per un totale di 67,31% di risposte >5) e >6 (A=22,22%, B= 49,54%, per un totale di 34,83% di risposte >6).

Il test del Chi quadrato condotto sulle frequenze di risposta degli utenti fa emergere un valore di 1,24% di possibilità che il dato sia casuale per risposte>4, 0,01% per risposte>5, 0,00000006% per risposte>6, per cui possiamo accettare l'ipotesi che l'atteggiamento verso l'interfaccia B sia più positivo di quello verso l'interfaccia A, con valori più marcati per quello che riguarda gli aggettivi legati alla *dependability*.

Lo stesso test condotto tra il gruppo 1 e il gruppo 2 non dà esiti significativi.

Discussione

I dati di performance non escludono che l'interfaccia B ostacoli il completamento del compito richiesto, pertanto, se l'obiettivo è di fornire un'interfaccia efficace facilmente accessibile da chiunque, possiamo concludere che sia preferibile sviluppare l'interfaccia A che crea l'illusione di condurre la navigazione sempre all'interno della stessa pagina. Per quanto i dati non diano una certezza empirica, il vantaggio dell'interfaccia A potrebbe essere dovuto al fatto che la sua configurazione riduca il sovraccarico della memoria di lavoro (Cowan, 2008).

L'interfaccia a pagine distinte potrebbe quindi impattare negativamente sulla *perspicuity*, sulla *dependability* e, soprattutto, sull'efficacia dell'interfaccia.

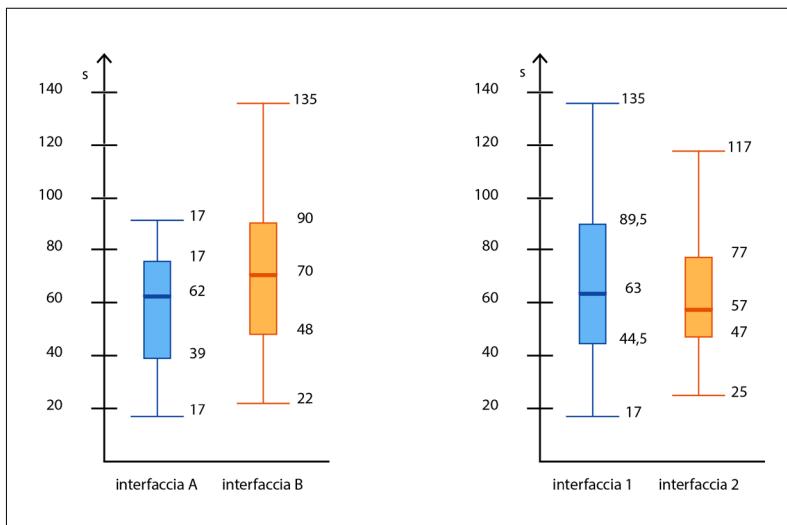
Contrariamente a quello che sembra emergere dai dati relativi alle performance, i soggetti mostrano una significa-

tiva preferenza per l'interfaccia B rispetto all'interfaccia A. La presenza di valutazioni marcatamente positive potrebbe indicare l'influsso di fattori di desiderabilità sociale (ad esempio l'effetto Hawthorne), legati presumibilmente al desiderio di compiacere i ricercatori, sebbene il test sia stato somministrato in forma completamente anonima via e-mail.

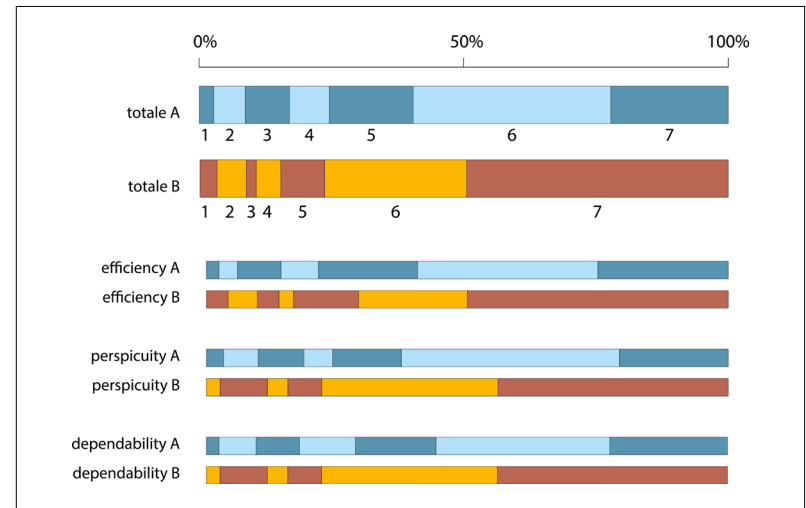
Una ulteriore motivazione che potrebbe spiegare i dati di preferenza per l'interfaccia B è che la navigazione all'interno di un'unica pagina sia un paradigma relativamente nuovo o poco abituale (soprattutto su un PC) per i fruitori. Una terza motivazione potrebbe essere ricondotta al sovraccarico visivo: l'interfaccia A infatti presenta una mappa sullo sfondo oltre a tutte le altre informazioni. Tale mappa non inficia l'usabilità, ma può fare apparire a prima vista più confusa l'interfaccia, anche se abbiamo rilevato una differenza più netta per la *dependability*, più che per la *perspicuity*.

Anche se i dati non indicano con marcata evidenza una superiorità dell'interfaccia A sulla B, la preferenza per l'interfaccia B solleva una questione di estremo rilievo per il progettista che intenda coinvolgere i fruitori finali in un processo partecipato: infatti questi non necessariamente sono in grado di esprimere un giudizio sull'usabilità effettiva di un'interfaccia e inoltre è sempre possibile che il loro atteggiamento verso l'interfaccia non sia un buon predittore della performance di usabilità.

02
Boxplot dei tempi di esecuzione dei due compiti, interfaccia A vs. interfaccia B, interfaccia 1 vs. interfaccia 2



02



03

Conclusioni

Da questo percorso progettuale e di ricerca possiamo trarre alcune conclusioni sia sul design delle interfacce sia sul coinvolgimento dei fruitori nella progettazione di un'interfaccia mobile.

Per ciò che riguarda il design di interfacce, il tentativo di concentrare le funzioni in un unico spazio virtuale di interazione, attraverso l'utilizzo di *overlay* e altri artifici, si può considerare un promettente ambito di indagine e di progettazione.

Un altro aspetto importante è quello di ponderare con attenzione il rapporto tra performance d'uso e percezione di usabilità: in alcuni casi potrebbe essere meglio fornire agli utenti un ambiente più familiare e apparentemente confortevole piuttosto che imporre un cambio di paradigma di dubbia efficienza, mentre in altri potrebbe essere importante forzare un cambio di paradigma a fronte di un netto vantaggio di performance. Questo indica quanto sia importante valutare qualità secondarie e terziarie quando si affronta un progetto di servizio di pubblica utilità in cui la funzionalità è un fattore centrale.

Per quello che riguarda la progettazione partecipata, siamo convinti che i processi progettuali che integrano tutti gli stakeholders possano avere un impatto sociale significativo e garantire migliori performance e migliore accettazione rispetto a un processo astratto. In questo contesto il ruolo della ricerca è fondamentale nel fornire ai progettisti strumenti di controllo e verifica delle scelte

03
Grafico a barre proporzionale in pila in cui si osserva la distribuzione delle risposte al test Likert/SD

progettuali e strumenti per raccogliere spunti e bisogni da tutti gli stakeholders, permettendo di ponderare i fattori di distorsione.

Nel caso specifico abbiamo visto come la combinazione di strumenti di osservazione empirica quantitativa di varia tipologia permettono di avere un quadro più bilanciato della ricezione delle soluzioni progettuali rispetto all'uso di una singola metodologia.

Questo processo mette però in luce un aspetto molto significativo anche per altre modalità di coinvolgimento degli stakeholder anche di tipo qualitativo: la necessità di filtrare con attenzione i fattori di distorsione che emergono dalle opinioni e dagli atteggiamenti dei potenziali fruitori. Infatti abbiamo rilevato che non necessariamente la percezione di un fruitore non esperto può fornire un giudizio diretto affidabile su questioni legate alla funzionalità. Pertanto questo articolo può servire da spunto per lo sviluppo di modalità di interazione progettuale qualitativa con gli stakeholder sempre più raffinate e attente a neutralizzare i *bias*, legati ad un atteggiamento favorevole al ricercatore o a preconetti e paradigmi meno efficienti.

NOTE

[1] Per un approfondimento sul progetto cfr. <https://bit.ly/3nmOzBf>

[2] Consultabile all'indirizzo web <https://bit.ly/3rWxwC> [9 settembre 2020].

[3] Una "carta" è un modello di progettazione dell'interfaccia utente che raggruppa le informazioni correlate in un contenitore di dimensioni flessibili. Per un approfondimento si veda, ad esempio, <http://bit.ly/3s5Bpfg>

[4] Cfr. <https://bit.ly/3s3b8hN> [9 settembre 2020].

[5] Lo strumento utilizzato per svolgere questo esperimento è Useberry. Cfr. <https://www.useberry.com>

[6] Lo strumento utilizzato per svolgere questo esperimento è LIONESS Lab. Cfr. <https://lioness-lab.org>

[7] Test di verifica di ipotesi utilizzati in ambito statistico.

REFERENCES

Likert Rensis, "A technique for the measurement of attitudes", in *Archives of psychology*, vol. 22 n. 140, **1932**.

Osgood Charles E., Suci George J., Tannenbaum Percy H., *The measurement of meaning*, no. 47, University of Illinois press, **1957**.

Tukey John W., *Exploratory Data Analysis*. Reading, Addison-Wesley, **1977**.

Bozzi Paolo, *Fisica ingenua. Oscillazioni, piani inclinati e altre storie: studi di psicologia della percezione*, Milano, Garzanti, **1990**.

Tulving Endel, Craik Fergus I. M., *The Oxford handbook of memory*, New York, Oxford University Press, **2000**.

Hassenzahl Marc, "The interplay of beauty, goodness, and usability in interactive products", pp. 319-349, in *Human-Computer Interaction 19(4)*, **2004**.

Seffah Ahmed, Donyaee Mohammad, Kline Rex B., Padda Harkirat K., "Usability measurement and metrics: A consolidated model", pp. 159-178, in *Software quality journal 14(2)*, **2006**.

Cowan Nelson, "What are the differences between long-term, short-term, and working memory?", pp. 323-338, in *Progress in Brain Research 169*, **2008**.

Freeman Edward R., Harrison Jeffrey, Hicks Andrew, Parmar Bidhan, De Colle, Simone, *Stakeholder Theory. The State of the Art*. New York, Cambridge University Press, **2010**.

Parovel Giulia, *Le qualità espressive: fenomenologia sperimentale e percezione visiva*, Milano-Udine, Mimesis, **2012**.

Rauschenberger Maria, Cota Manuel Pérez, Thomaschewski Jörg, "Efficient measurement of the user experience of interactive products - How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version", pp. 39-45, in *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 2(1), **2013**.

Baxter Kathy, Courage Catherine, Caine Kelly, *Understanding your users: a practical guide to user research methods*, Waltham, Elsevier, **2015**.

Sinico Michele, "Tertiary qualities, from Galileo to Gestalt Psychology", pp. 68-79, in *History of the Human Sciences 28(3)*, **2015**.

Lazar Jonathan, Feng Jinjuan Heidi, Hochheiser Harry, *Research methods in human-computer interaction*, Cambridge, Morgan Kaufmann, **2017**.

Design for Social Integration

Progettare un Digital Companion per migranti e rifugiati

Alessandro Pollini Università Telematica Internazionale Uninettuno
alessandro.pollini@uninettunouniversity.net

Alessandro Caforio Università Telematica Internazionale Uninettuno
alessandro.caforio@uninettunouniversity.net

La ricerca sulla progettazione del Digital Companion a servizio dell'integrazione sociale di migranti e rifugiati rappresenta un'istanza concreta della vocazione sociale del design in una delle più importanti sfide per le società occidentali. L'articolo descrive il design, con matrice citizen-centred e partecipativa, di un Digital Companion come supporto per la comunicazione e l'accesso personalizzato ai servizi per la ricostruzione del vissuto del migrante nel paese ospitante. Il focus del progetto è su persone pluri-analfabeti sia per lingua, cultura e norme del paese ospitante, che per l'accesso e la facilità d'uso degli strumenti di comunicazione e di lavoro.

Integrazione sociale, Analfabetismo, Servizi, Pittogrammi, Accompagnamento

Design research for migrants and refugees social integration represents a valuable instance of socio-design tackling one of the most challenging problems for Western societies. The article describes the Digital Companion design, within a citizen-centered and participatory approach, for supporting communication and access to services for migrants and refugees. The project focus is on people who are pluri-illiterate in terms of language, culture and norms of the host country, and for access to work and communication technology.

Social integration, Illiteracy, Services, Pictograms, Companionship

Design per l'integrazione di migranti e rifugiati

La ricerca sul design della comunicazione e sul ruolo di mediazione delle tecnologie digitali a servizio della nuova cittadinanza e dell'integrazione sociale dei migranti rappresenta una istanza di quella funzione sociale del design (Papanek, 1972) che porta a realizzare artefatti in grado di agire sulle relazioni, le strutture e le dinamiche all'interno della società. Si tratta di super-oggetti digitali (Bassi, 2017) "che aprono dibattiti, guidano riflessioni, contrastano le narrazioni dominanti" (Moretti, 2019). Una visione direttamente legata al paradigma del Socio-design (Brock, 1977), centrato non solamente sulla progettazione di oggetti, ma sulle interazioni sociali e, nel caso del presente saggio, dell'integrazione sociale.

Migranti e rifugiati rappresentano in questo contesto un segmento speciale di cittadini della nostra società, e come tali sono coinvolti in uno scambio comunicativo, auspicabilmente dialogico, con le entità, pubbliche e private, deputate all'accoglienza e all'integrazione. Anche nei contesti e nelle società più inclusivi, i migranti incontrano una serie di ostacoli all'effettivo accesso ai servizi di integrazione a loro rivolti (Baltruks, Lara Montero, 2016; Poptcheva, Stuchlik, 2015), a causa di due gap principali (Garito, 2017): uno di natura informativa, che impedisce a migranti e rifugiati di conoscere l'offerta di servizi pensati per loro nel paese che li ospita; l'altro di matrice culturale, per la scarsa conoscenza da parte del sistema di accoglienza di competenze, storie personali, aspirazioni e culture dei nuovi cittadini.

La ricerca presentata in questo saggio è frutto del progetto REBUILD – ICT-enabled integration facilitator and life rebuilding guidance, progetto finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma quadro Horizon 2020, in risposta alla call DT-MIGRATION-06-2018, coordinato dall'Università Telematica Internazionale UNINETTUNO. L'articolo descrive il design della comunicazione tra migranti e fornitori dei servizi a livello locale attraverso un sistema digitale che agisce da mediatore delle interazioni lungo l'arco di vita del cittadino (Sinni, 2017; Manzini, 2015) composto dal Digital Companion, un chatbot per i migranti, e da un applicativo gestionale web per i Local Service Provider (LSP). Migranti, rifugiati e fornitori di servizi sono stati coinvolti nel progetto in processi di progettazione partecipata; in particolare i Workshop di Co-Design hanno consentito di valutare le caratteristiche dei processi esistenti e trovare alternative, cercando possibili nuove direzioni di progetto e nuove possibilità di comunicazione.

Il Chatbot come mediatore delle relazioni sociali

La comunicazione tra fornitori e fruitori dei servizi, anche per scopi di integrazione sociale, è stata indagata e posta in questi anni al centro della progettazione di soluzioni digitali, in molte esperienze di digitalizzazione dei servizi a livello regionale e nazionale.

Le tecnologie digitali sono in questo contesto lo strumento abilitante, con ruolo di mediazione e di facilitazione di un dialogo personalizzato tra il cittadino e l'Amministrazione, attraverso cui l'utente finale potrà ritrovare tutti i servizi, ma anche e soprattutto veicoli di rapporto interpersonale (Flusser, 2003) con i soggetti operanti nel territorio.

Molti studi si sono concentrati sugli approcci per migliorare la comunicazione con i rifugiati per sostenere l'integrazione (The Government and Public Sector Practice, 2017). Uno dei dati maggiormente ricorrenti, confermato anche nelle attività di ricerca utente condotto nel progetto è che rifugiati, migranti, richiedenti asilo o nuovi arrivati trovano difficoltà ad accedere alle informazioni e al loro contenuto. L'implementazione di comunicazioni efficaci faciliterà l'accesso ai servizi, una partecipazione democratica nella società, la condivisione di valori e comportamenti.

Nel caso del Digital Companion del progetto REBUILD, inoltre, la tipologia di cittadinanza cui fornire supporto (migranti e rifugiati) e il macro-scenario di relazione migrante/fornitore del servizio introducono peculiarità che incidono sul design. Gli immigrati sono in genere chiamati ad affrontare una serie di stress pre e post-migrazione legati alla separazione familiare e all'insediamento in un nuovo ambiente, ai legami sociali, alla reputazione sociale, alla situazione finanziaria, alle opportunità di lavoro e carriera (Bhanu, 2016). Le tecnologie digitali giocano un ruolo chiave nell'affrontare e superare queste sfide (Alan e Imran, 2015, Mikal e Woodfield, 2015), ma ancora devono dimostrare un impatto reale nell'arricchire di significato l'esperienza della persona.

Il sistema di comunicazione presentato in questo saggio, centrato soprattutto sul chatbot Digital Companion, agisce sulla sfera delle relazioni personali e fa leva su un linguaggio visuale accessibile anche agli analfabeti per supportare la ricostruzione di un vissuto del migrante e rifugiato nel paese ospitante.



01

Literacy e integrazione

L'alfabetizzazione (literacy) è definita in questo saggio come un continuum di conoscenze, abilità e strategie che gli individui acquisiscono nel corso della loro vita, in linea con i risultati dell'Indagine OECD Skills Outlook 2019 (OECD, 2019). Le competenze di literacy sono ritenute necessarie per la crescita individuale, la partecipazione economica e lo sviluppo della cittadinanza. Esiste inoltre un legame inestricabile tra l'uso delle tecnologie digitali e le competenze di alfabetizzazione, poiché gran parte dei contenuti online rimane di carattere testuale, e l'uso di app o piattaforme web richiede abilità simili a quelle di alfabetizzazione documentale. La questione diventa particolarmente rilevante per la popolazione migrante adulta.

L'integrazione dei migranti e dei rifugiati nelle città europee, come emerso dai Workshop di Co-Design, richiede di essere affrontata con un approccio olistico all'alfabetizzazione, che include la componente linguistica, quella culturale e quella tecnologica, e di conseguenza quella funzionale, come fondamento per l'autonomia, l'autorealizzazione e l'inserimento occupazionale.

01
Workshop
di Co-Design
di Barcellona
(Spagna)

Alfabetizzazione linguistica La normativa per la concessione dei permessi di soggiorno a lungo termine in molti paesi Europei richiede una certificazione della conoscenza della lingua e questo requisito determina che i servizi relativi alla lingua siano i più richiesti. I migranti imparano la lingua presso organizzazioni deputate all'istruzione o all'accoglienza e anche in modalità non formali: con il coinvolgimento in attività culturali o sportive di gruppo, ascoltando musica in lingua o usando strumenti come Google Traduttore e Google Lens.

Alfabetizzazione culturale L'alfabetizzazione linguistica è legata inscindibilmente, pur essendone distinta, all'alfabetizzazione culturale. Dai Workshop di co-progettazione è emersa la necessità di definire un linguaggio semplificato, fatto di codici visivi e basato su una grammatica fatta di pittogrammi, animazioni grafiche e video.

Alfabetizzazione tecnologica L'alfabetizzazione tecnologica è al contempo una sfida e un'opportunità da sperimentare nel progetto valorizzando la consapevolezza delle caratteristiche e delle potenzialità dei dispositivi, la comprensione dei servizi e l'educazione ai comportamenti di adozione della tecnologia per raggiungere gli obiettivi personali.

Questi tre fattori di alfabetizzazione sono strettamente legati alla conoscenza e competenza linguistica. Infatti le interazioni nei Workshop di Co-Design, mostrate in [fig. 01], confermano che l'apprendimento della lingua del paese ospitante è talvolta ostacolato dalle conoscenze linguistiche pregresse del singolo, dal suo livello di scolarizzazione, da metodologie di insegnamento non appropriate, da una scarsa spinta motivazionale o dalla difficoltà oggettiva di frequentare i corsi per motivi di lavoro.

Metodologia di Co-Design

La metodologia di co-design definita nel progetto ha adottato i service scenarios con integrazione di narrativa testuale e storyboard visivo (Go, Carroll, 2004; Carroll, 2000) in modo da creare un linguaggio comune che tutti hanno potuto comprendere, indipendentemente dal background, "per discutere sull'uso attuale e futuro" (van der Bijl-Brouwer, van der Voort, 2013). Entrambi i principali fattori di una narrazione, la trama e la storia, sono stati concepiti sulla base della ricerca sugli utenti: la trama come presentazione degli eventi narrativi e la storia come relazione e connessione di questi eventi (Kunur et al., 2016). Nei workshop si è applicata una

metodologia partecipativa e user-centred articolata nei seguenti moduli di attività:

- Modulo 0. Introduzione: Il modulo ha l'obiettivo di presentare il progetto REBUILD, stabilire le regole del Workshop, conoscersi e creare un'atmosfera collaborativa e informale, e raccogliere aspettative sul Workshop stesso.
- Modulo 1. Visual Storytelling e User Experience Statement: Il modulo ha presentato visivamente i casi d'uso del progetto in modo da supportare lo storytelling da parte dei facilitatori (Visual Storytelling), come riportato in [fig. 02], e la proposizione di UX Statement per capire se "accettabili e veritieri", o "impraticabili o lontani".
- Modulo 2. Futuri alternativi: L'analisi delle storie proposte ha portato in questo modulo a chiedere ai partecipanti al Workshop di immaginare possibili esiti alternativi tramite il metodo What If e di sintetizzarli in affinity diagram
- Modulo 3. Valutazione con gli utenti delle modalità di interazione con il chatbot: In questo modulo gli aspetti centrali dell'interazione, quali la selezione dei domini applicativi, piuttosto che l'interazione con i servizi, sono stati prototipati per riflettere su aspetti di implementazione, ruolo e look-and-feel (Houde, Hill, 1997).
- Modulo 4. Mappa dei servizi: Questo modulo ha avuto lo scopo di co-progettare una mappa georeferenziata dei servizi disponibili in un determinato territorio (Barcellona, Bologna e Salonicco), come mostrato in [fig. 04].
- Modulo 5. Test utente con i pittogrammi: questo modulo è suddiviso in due parti; la prima concentrata



02

02
Visual
Storytelling
nel Workshop
di Salonicco
(Grecia)

sulla valutazione della comunicazione tramite pittogrammi, la seconda sulle animazioni video.

- Modulo 6. Discussione finale: in questo modulo gli organizzatori del Workshop insieme ai migranti e ai fornitori di servizi locali hanno discusso i risultati dell'attività e finalizzato i materiali prodotti.

Progettazione del linguaggio visuale

L'interazione con il Digital Companion è finalizzata alla mediazione delle relazioni sociali tra migranti e rifugiati e la Pubblica Amministrazione. Questa interazione è orientata a supportare l'esperienza di una molteplicità di attori con livelli di alfabetizzazione variabili e in divenire tramite l'integrazione di un linguaggio di interfaccia fondato sullo sviluppo di elementi visuali e contenuti testuali. L'identificazione dei componenti grafici e la comprensione del linguaggio visuale è fondata sullo sviluppo e l'adozione di pittogrammi, un linguaggio sintetico fatto di forme semplici, concentrate, schematizzate e potenti, a significato univoco, che devono essere viste e facilmente comprese, al fine di trasmettere con precisione il contenuto.

Il vantaggio di pittogrammi e simboli sul testo è che sono concisi e universalmente decifrabili, oltrepassando le barriere delle singole lingue o addirittura dell'alfabetizzazione (Vossoughian, 2011; Meggs, 1992) e sono in grado di trasmettere informazioni sociali ed economiche a un grande pubblico (Neurath, 1936). La capacità di decodificare tali immagini o forme grafiche si basa su un fattore o unabilità molto importante: l'alfabetizzazione visiva dell'utente, cioè la capacità di leggere, decodificare e comprendere informazioni grafiche.

Il Digital Companion come chatbot intelligente costituisce la soluzione progettuale per raggiungere i migranti,



03

03
Valutazione con gli utenti delle modalità di interazione con il chatbot (Italia)



04

nuovi cittadini delle nostre città, con un supporto informativo intelligente mediante strategie integrate di interazione: l'elaborazione del linguaggio naturale e il linguaggio puramente visivo, come mostrato in [fig. 05]. L'interazione con oggetti grafici riveste nel progetto un ruolo cruciale poiché essi costituiscono artefatti cognitivi la cui funzione consiste nel facilitare la comprensione e l'estrazione di significato dall'interazione. In altre parole, le rappresentazioni visuali delle informazioni diventano l'oggetto di azioni di natura epistemica attraverso le quali l'utente genera un nuovo sapere.

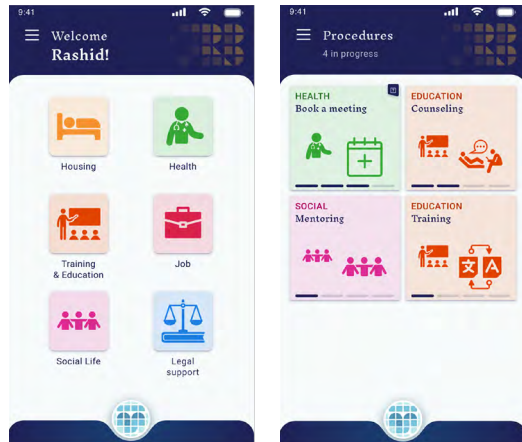
L'approccio di interazione con il chatbot è finalizzato a supportare un comportamento al contempo reattivo e proattivo, in grado quindi di reagire e rispondere alle azioni dell'utente ma anche capace di dare seguito alle preferenze, agli interessi e alle potenzialità della persona proponendo comportamenti, azioni e interazioni in una conversazione basata su regole.

La conversazione tramite linguaggio visuale è articolata in oggetti grafici modulari che possono essere combinati per favorire lo scambio domande/risposte tramite manipolazione di:

- componenti grafici che rappresentano i domini;
- componenti grafici che rappresentano i servizi.

04
Mappa dei servizi nel Workshop di Bologna (Italia)

05



05

Digital Companion home screen (a sinistra) e procedure in corso (a destra)

Il design delle interfacce per la conversazione è mostrato in [fig. 06].

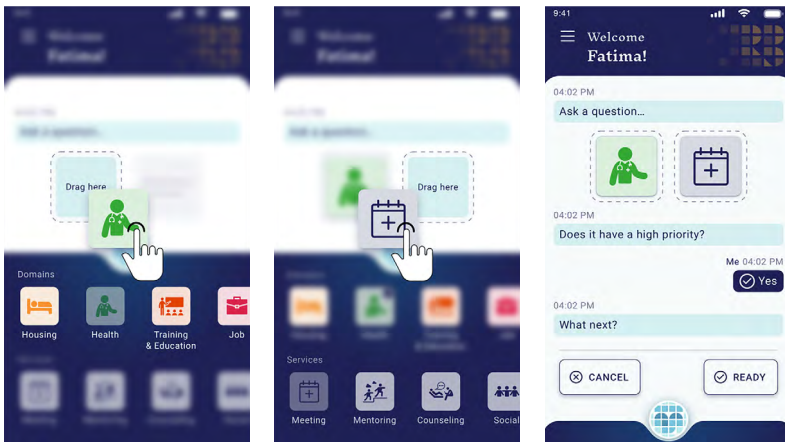
Nel design delle interfacce utente del Digital Companion il supporto e la guida all'utente supera la convenzionale struttura di messaggi di errore, allarmi, presenza di istruzioni ed etichette, nonché di materiale informativo più formale. Nel progetto si persegue l'obiettivo promuovere un uso efficiente del sistema, con un carico di memoria minimo ma soprattutto con il supporto all'attribuzione di significato, attraverso la rappresentazione visuale e la manipolazione diretta dei concetti per supportare gli utenti con competenze diverse livelli.

Conclusioni

Come discusso recentemente da Garito (2017), in una realtà sempre più interconnessa il ruolo attuale dell'uso delle ICT è cruciale per l'integrazione dei migranti e dei rifugiati, soprattutto nella democratizzazione del sapere per l'empowerment degli individui. Guidare e supportare l'utente nell'accesso ai servizi e nel raggiungimento dei suoi obiettivi è uno degli obiettivi primari del Digital Companion: la facilità di lettura e di comprensione delle possibilità di interazione, l'orientamento e la guida per le azioni rilevanti nell'accesso ai servizi costituiscono le condizioni abilitanti per la responsabilizzazione, lo sviluppo dell'autoefficacia e l'empowerment di migranti e rifugiati.

Il design del chatbot come mediatore della comunicazione tra migranti e servizi della Pubblica Amministrazione vuole inserirsi in un approccio person-centered (Norman, Spencer, 2019), in cui il dialogo con il contesto sociale trova tutto lo spazio che merita all'interno della ricostruzione del tessuto sociale della persona.

La comunicazione di pubblica utilità, la comunicazione ai migranti del sistema dei servizi e le modalità per percorrere journeys efficaci e efficienti, appunto utili, sul territorio (servizi sanitari, registri anagrafici, sistema scolastico, eventi sociali ecc.): questo l'anello strategico per la riacquisizione dell'autonomia e la ricostruzione del vissuto della persona con un nuovo approccio al collegamento, potenziamento e valorizzazione dei servizi esistenti.



06

06

La composizione della domanda e la conversazione con il Digital companion

REFERENCES

- Neurath Otto, *International Picture Language*, London, Kegan Paul, Trench, Trubner & co., Ltd., **1936**, pp. 107.
- Papanek Victor, *Design for the real world*, London, Thames and Hudson, **1972**, pp. 418.
- Brock Baron, *Ästhetik als Vermittlung. Arbeitsbiographien eines Generalisten*, Köln, hg. von K. Fohrbeck, **1977**, pp. 1096.
- Meggs Philip B., *A History of Graphic Design*, Michigan, Van Nostrand Reinhold, **1992**, pp. 508.
- Houde Stephanie, Hill Charles, "What do Prototypes Prototype?" pp. 367-381, in Martin Helander, Thomas K. Landauer, Prasad V. Prabh, *Handbook of Human Computer Interaction*, Amsterdam, Elsevier Science, **1997**, pp. 1582.
- Carroll John Martin, *Making Use: Scenario-Based Design of Human-Computer Interactions*, Cambridge (MA), MIT Press, **2000**, pp. 368.
- Flusser Vilém, *Vom Stand der Dinge. Eine kleine Philosophie des Design*, 1993 (ed. it. *Filosofia del design*, Milano, Bruno Mondadori, **2003**, pp. 154).
- Go Kentaro, Carroll John Martin, "The blind men and the elephant: Views of scenario-based system design", *Interactions* 11 (6), **2004**, pp. 44-53.
- Vossoughian Nader, *Otto Neurath. The Language of the Global Polis*, New York, NAI Publishers, **2011**, pp. 157.
- Van der Bijl-Brouwer Mieke, van der Voort Mascha C. "Exploring future use: Scenario based design", in Cees de Bont, Elke den Ouden, Rick Schifferstein, Frido Smulders, Mascha van der Voort (a cura di), *Advanced design methods for successful innovation*. Delft, Design United, **2013**, pp. 57-77.
- Alam Khorshed, Imran Sophia, "The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia", *Information Technology & People*, vol. 28 n. 2, **2015**, pp. 344-365.
- Manzini Ezio, *Design, When Everybody Designs: An Introduction to design for Social Innovation*, Cambridge (MA), MIT Press, **2015**, pp. 256.
- Mikal Jude P, Woodfield Braden, "Refugees, Post-Migration Stress, and Internet Use: A Qualitative Analysis of Intercultural Adjustment and Internet Use Among Iraqi and Sudanese Refugees to the United States", *Qualitative Health Research*, **2015**, 25(10), pp. 1319-1333.
- Poptcheva Eva-Maria, Stuchlik Andrej, *Work and social welfare for asylum-seekers and refugees: Selected EU member states*. European Parliamentary Research Service, **2015**, pp. 36.
- Baltruks Dorothea, Montero Lara Alfonso, *The impact of the refugee crisis on local public social services in Europe*, European Social Network, **2016**, pp. 20.
- Bhanu Acharya, "A Systematic Literature Review on Immigrants' Motivation for ICT Adoption and Use", *International Journal of E-Adoption* n. 8, **2016**, pp. 34-55.
- Kunur Merih, Langdon Patrick, Bradley Michael, Bichard Jo-Anne, Glazer Emilie, Doran Fionnuala, Clarkson P. John, Loeillet Jean Jacques, "Reducing Exclusion in Future Cars Using Personas with Visual Narratives and Design Anthropology", pp. 269-277 in Patrick Langdon, Jonathan Lazar, Ann Heylighen, Heylighen Dong (a cura di) *Designing Around People*, Springer, Cham, **2016**, pp. 300.
- Bassi Alberto, *Design contemporaneo. Istruzioni per l'uso*, Bologna, Il Mulino, **2017**, pp. 128.
- Garito Maria Amata, "A University for Refugees: Education without Boundaries", *Journal of Modern Education Review (JMERE)*, vol. 7 (8), ISSN 2155-7993, USA, **2017**, pp. 568-575.
- Sinni Gianni, "Participatory Design for Public Services. Innovation in Public Administration", *The Design Journal* 20, sup.1, DOI: 10.1080/14606925.2017.1352841, **2017**, pp. S3368-S3379.
- WPP Government & Public Sector Practice. *Communication for refugee integration*, London, WPP, **2017**.
- Moretti Matteo, "Design for migration: nuove pratiche di design verso una società più inclusiva", *RootsRoutes, Research on Visual Cultures*, **2019**, pp. 11.
- Norman Donald, Spencer Eli, "Community-based, Human-Centered Design". In *2019 World Government Summit*, Dubai, United Arab Emirates, **2019**, [Ottobre 2020] <https://jnd.org/community-based-human-centered-design/>
- OECD, *OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World*, Paris, OECD Publishing, **2019**, pp. 274.

Sanità KMZero: il servizio digitale socio-sanitario

Progettazione di un'applicazione mobile
per il servizio sanitario Veneto

Luca Casarotto luca.casarotto@iuav.it

Università Iuav di Venezia, Dipartimento di Culture del Progetto

I recenti avvenimenti legati al Covid-19 evidenziano come la digitalizzazione in ambito sanitario stia vivendo un momento di grande trasformazione, anche grazie all'implementazione e all'attivazione di nuovi servizi a distanza. Uno di questi servizi, attivato dalla regione Veneto, è l'applicazione mobile *Sanità KMZero*, che permette la digitalizzazione e la gestione delle prescrizioni farmaceutiche. L'applicazione mobile si configura come uno strumento utile per dematerializzare le procedure sanitarie, in modo da innescare una riduzione degli appuntamenti dal medico di base. Il paper vuole evidenziare l'approccio metodologico utilizzato per la progettazione dell'applicazione e del servizio.

Sanità, Design dei servizi, Digitalizzazione, Co-design, User testing

The recent events related to Covid-19 highlight how digitalization in the healthcare sector is experiencing a moment of great transformation, also thanks to the implementation and activation of new remote services. One of these services, activated by the Veneto region, is the mobile application *Sanità KMZero*, which allows the digitization and management of pharmaceutical prescriptions. The mobile application is configured as a useful tool for dematerializing health procedures, in order to trigger a reduction in appointments to the general practitioner. The paper aims to highlight the methodological approach used for the design of the application and service.

Healthcare, Service design, Digitization, Co-design, User testing

I processi di innovazione contemporanei portano a continue trasformazioni anche nell'erogazione dei servizi sociali che coinvolgono i cittadini. I recenti avvenimenti legati al Covid-19 ad esempio evidenziano come la digitalizzazione in ambito sanitario stia vivendo un momento di grande trasformazione, anche grazie all'implementazione e all'attivazione di nuovi servizi a distanza. In fasi di trasformazione di questo tipo è importante però riuscire ad avviare dei processi gradualmente, che non rivoluzionino lo stato di fatto ma che portino integrazione tra le procedure e i processi già consolidati per apportare innovazioni e uno scambio di servizi (Lusch et al., 2014, p. 85) che solo progressivamente e con il tempo si riveleranno trasformativi dell'intero sistema.

Ne è un esempio il Fascicolo Sanitario Elettronico e in particolare l'applicazione mobile *Sanità KMZero*, strumento promosso e avviato dalla Regione Veneto con l'obiettivo di smaterializzare le ricette farmaceutiche, permettendo così di rendere più veloce la burocrazia e le procedure della sanità della regione con la digitalizzazione. Il progetto ha quindi coinvolto in primis la Regione Veneto che si è affidata alla collaborazione del Consorzio Arsenà, il Centro Veneto Ricerca e Innovazione per la Sanità Digitale, per lo sviluppo di tutta la digitalizzazione dei fascicoli sanitari del Veneto.

Digitalizzare le informazioni dei pazienti è sicuramente un processo lungo e ancora in atto, è pertanto interessante analizzare il caso dell'applicazione mobile *Sanità KMZero* in quanto, per i servizi offerti, ha evidenziato in modo circoscritto molte delle caratteristiche e delle complessità progettuali tipiche dei processi riferiti al service design e in particolare a quelli legati alla digitalizzazione dei dati e delle procedure sanitarie.

In questo contesto il progetto di ricerca sviluppato dall'Università Iuav di Venezia e commissionato dal Consorzio Arsenà e dalla Regione Veneto è stato finalizzato allo sviluppo della progettazione dell'applicazione e, in particolare, della sua identità visiva e della user experience.

La prima fase nella definizione del progetto è quindi stata quella di stabilire come il nuovo servizio si integrasse con quelli esistenti e cosa questo potesse offrire in più. Considerando anche la possibilità di identificare con rapidità i potenziali target di utenti (4,9 milioni di persone) presenti nel Fascicolo Sanitario Elettronico gestito da Arsenà, la scelta dei committenti è stata di sviluppare uno strumento utile a dematerializzare le ricette farmacologiche per permettere agli utenti di riceverle digitalmente, senza doversi recare dal medico. La principale funzione dell'applicazione è quindi di inviare all'utente una notifica

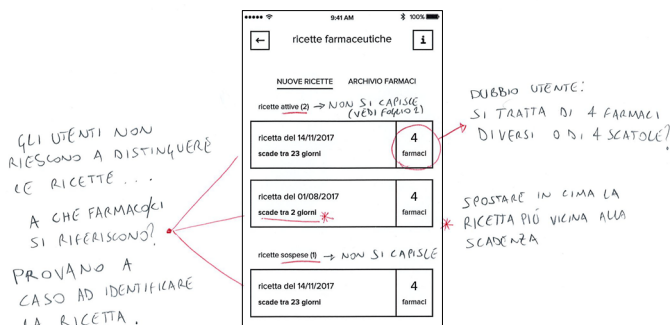
all'emissione della ricetta, dandogli la possibilità di recarsi in farmacia per acquistare il farmaco, evitando l'utilizzo e lo scambio di carta. A questo servizio, che già si rivela un importante passaggio verso la dematerializzazione, è poi stata aggiunta, nei casi di ricette ripetibili, anche la possibilità di richiederle tramite l'app le prescrizioni al medico, evitando quindi all'utente di doversi recare fisicamente nell'ambulatorio o di dover utilizzare forme di comunicazione non ufficiali, che prima ogni medico aveva concordato liberamente con i propri pazienti.

Metodologia

La ricerca sviluppata dall'Università Iuav di Venezia [1] avrebbe dovuto riguardare inizialmente solo la definizione dell'identità e della user experience dell'applicazione, ma per definirle è stato necessario lo sviluppo dell'intero servizio e quindi un confronto con i diversi attori coinvolti nel progetto, per comprendere come questo si colloca nel complesso sistema sanitario. Con il Consorzio Arsenal è quindi stato organizzato un gruppo di lavoro multidisciplinare composto dai designer e da addetti alle questioni burocratiche, da esperti di procedure mediche, da avvocati (per le questioni riferite alla privacy degli utenti), da sociologi e da informatici addetti allo sviluppo della fase tecnico-realizzativa del progetto.

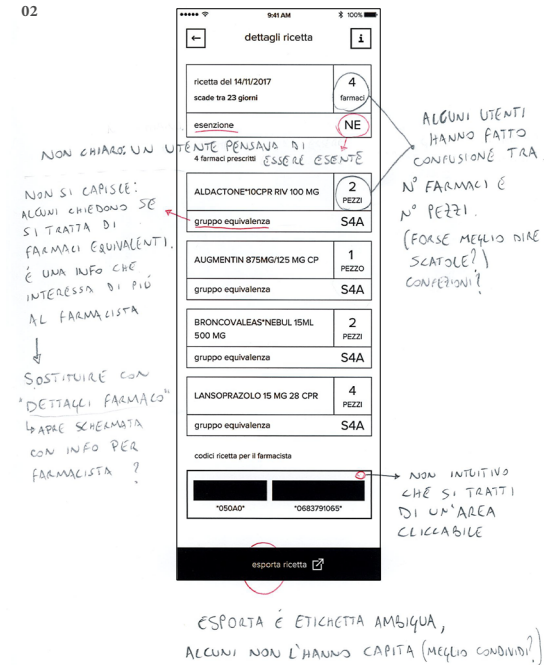
La formazione del gruppo multidisciplinare pertanto è stata utile a ordinare le funzioni e le procedure necessarie per far funzionare il servizio. Diversamente dallo sviluppo di un'applicazione commerciale, che generalmente è collegata a una specifica prestazione, in questo caso le principali difficoltà sono state riuscire a integrare i servizi offerti dall'app con quelli già attivi fisicamente. Dopotutto un sistema, soprattutto se complesso, è un insieme di strumenti, servizi, attori e utenti, il quale funzionamento dipende dall'interazione tra queste parti (Jackson, 2010, p. 3), ecco

01
 Appunti e osservazioni del gruppo di lavoro sulle prime ipotesi di schermate



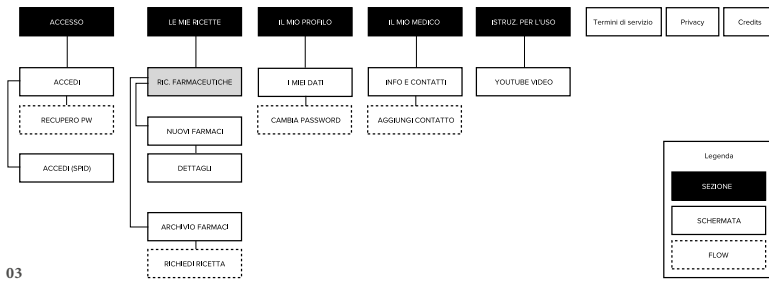
01

02



02
 Appunti e osservazioni del gruppo di lavoro sulle prime ipotesi di schermate

perché il successo dell'app è strettamente legato anche ai servizi già offerti dalla sanità pubblica, e questa integrazione non poteva essere trascurata nella sua progettazione. Per fare questo, il progetto è dunque stato condotto con un approccio user-centered nel quale il concetto di "user" non è da intendersi solo come utente finale ma anche come l'insieme di tutti gli operatori, gli attori, che partecipano alla fornitura del servizio, dai medici, ai farmacisti (solo per fare un esempio). Il progetto si è così articolato in diverse fasi, ognuna delle quali è stata testata o validata dagli attori o utenti coinvolti o da campioni di essi. Per semplificare, potremmo riassumerle in quattro processi di progettazione e verifica. La prima è stata l'individuazione dei requisiti e della struttura del servizio: il gruppo multidisciplinare ha definito le funzioni dell'app individuando le potenziali problematiche e le possibili soluzioni (F1); è seguita poi la fase di definizione dell'interfaccia, che si è occupata anche della realizzazione dei mockup (F2) che, nella terza fase, sono stati presentati agli attori del servizio (F3) e, infine, sono stati testati da parte di un campione di cittadini (F4). Tutto questo processo è stato attivato per definire l'architettura e il funzionamento del progetto.



03

A seconda delle criticità riscontrate in ognuno di questi passaggi, il processo poteva tornare alla fase precedente o a quella iniziale, per ri-definire i requisiti o la struttura generale del servizio, riprendendo così tutto l'iter. L'obiettivo principale di questo processo è stato quello di evitare che gli attori e gli utenti, abituati a specifiche procedure, fossero costretti a rivoluzionare il loro modus operandi e che l'introduzione del progetto *Sanità KMZero* fosse uno strumento parallelo che attingesse a tutti i servizi già attivi integrandosi a essi.

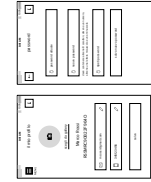
Questo iter progettuale, associato al contesto del servizio e alla definizione della user experience dell'applicazione, ha però da subito evidenziato tre importanti problematiche associabili principalmente ad aspetti di tipo sociale, burocratico e tecnico.

Per quanto riguarda il primo, l'applicazione offre ai cittadini delle possibilità completamente nuove di relazionarsi con il proprio medico di base. Per fare un esempio, l'opportunità di richiedere i farmaci ripetibili instaura un nuovo rapporto tra medico e paziente, che non può però superare alcuni rapporti sociali tra gli stessi. La richiesta di un farmaco da parte dell'utente non può infatti essere confuso con la possibilità di avere delle "prescrizioni fai da te"; d'altra parte l'autorità e la professionalità del medico non possono essere messe in discussione dall'applicazione. In questo intreccio di ruoli è quindi stato necessario progettare un'architettura che, nello studio dell'interfaccia, non snaturasse questi equilibri ma anzi che ne rimarcasse i ruoli (problema evidenziato nella F3). Se da un lato richiedere un farmaco e non ricevere la risposta sembra frutto di un malfunzionamento dello strumento (l'applicazione *Sanità KMZero*), dall'altro i medici, che si sono resi disponibili a offrire questo servizio, avevano la necessità di vedere periodicamente i loro pazienti per accertarsi delle loro condizioni. Dopo diversi confronti con medici

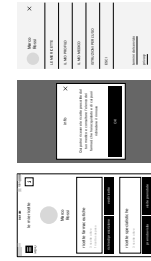
03
Architettura definitiva delle informazioni dell'applicazione

04
Definizione dei contenuti delle schermate dell'applicazione

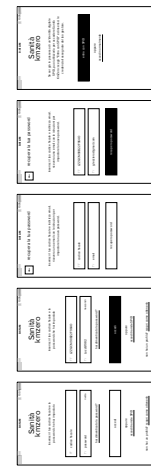
Profilo



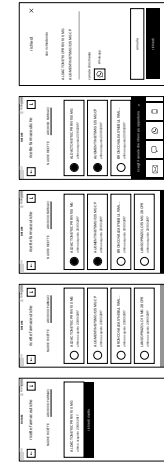
Home - menu



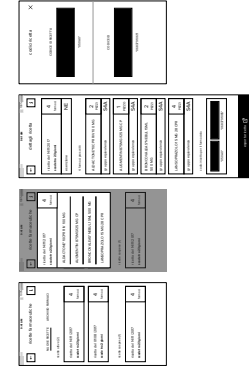
Accesso



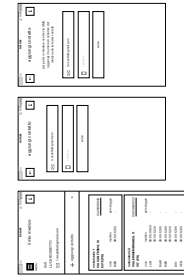
Archivio ricette



Nuove ricette

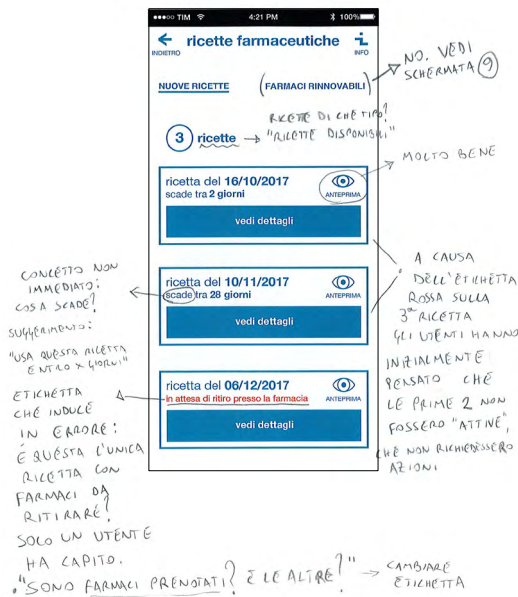


Profilo del medico

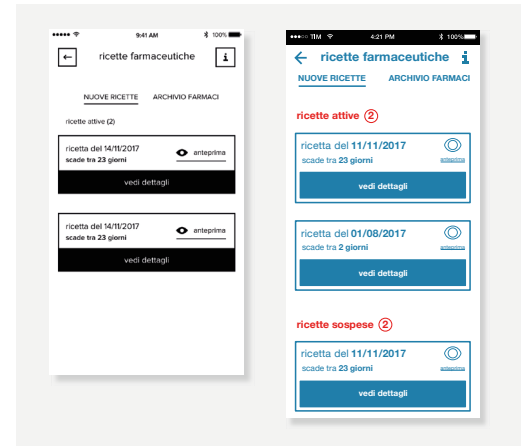


di Medicina Generale e con le rispettive associazioni, è stato quindi deciso di rimarcare proprio questo ultimo aspetto: l'applicazione è uno strumento e il servizio che offre è invece gestito dal medico il quale, avendo la responsabilità del paziente, è anche tenuto a erogare o meno il farmaco. La schermata che avvisa che la richiesta è stata girata al medico di base per l'eventuale emissione, ha proprio il compito di rimarcare come, seppur digitalizzato e apparentemente automatico, il servizio erogato è il risultato di un più complesso sistema di attività, ruoli e mansioni. Oltre ai rapporti tra il servizio e lo strumento e tra il medico e i pazienti, anche l'aspetto burocratico ha condizionato molte scelte progettuali utili a definire l'architettura e la user experience. Trattando dati sensibili, gli aspetti legati alla privacy sono stati determinanti per la definizione delle possibili interazioni degli utenti. Proprio per questo motivo iniziando dall'interfaccia di accesso, nella quale l'utente può utilizzare un account che ha impostato la prima volta con il proprio medico di base o tramite SPID, sono emerse anche le prime problematiche nella definizione dell'esperienza utente.

Generalmente quando si scarica un'applicazione e si fa il primo accesso, questa viene memorizzata nel dispositivo e, a volte utilizzando sistemi di identificazione come pin, touch id o face id, è possibile accedervi rapidamente.



05 Annotazioni degli errori e dei suggerimenti sulle prime schermate testate con il Club degli innovatori Sanità KMZero



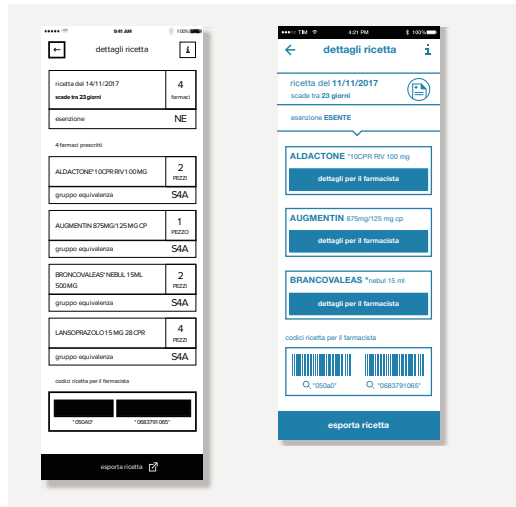
06 Schermata definitiva del menu dell'applicazione

Nel caso di *Sanità KMZero* questo non è stato possibile perché, essendo presenti dati relativi allo stato di salute delle persone (normati dall'art. 9, par. 1, Regolamento UE 2016/679), l'accesso all'applicazione è disponibile per la sola durata di ciascun accesso e quindi l'utente dovrà loggarsi ogni volta come se fosse la prima.

Anche se lo scopo di una buona user experience è creare un prodotto che risponda a bisogni degli utenti e che questi siano in grado di utilizzarlo in maniera soddisfacente (Di Pascale, 2019, p. 15), in questo caso è stato necessario rispettare alcune norme che si sono però rivelate poco intuitive per questi ultimi, non a caso una delle maggiori osservazioni e critiche degli utilizzatori dell'applicazione, anche a distanza di tempo, è proprio la necessità di effettuare il login a ogni accesso. Tuttavia lo sviluppo di un servizio pubblico finalizzato per la collettività deve seguire standard, tra i quali anche la riservatezza dei dati personali, che spesso sono più elevati rispetto a strumenti di tipo commerciale.

Infine, dovendo il progetto integrarsi in un sistema più complesso e già collaudato, sono emerse anche problematiche tecniche: per far funzionare strumenti come i lettori scanner, già in possesso delle farmacie, l'applicazione ha dovuto prevedere al suo interno anche elementi pre-definiti come i codici a barre e alfanumerici che si sono inizialmente rivelati elementi di disturbo per l'utente finale (F4), se eccessivamente presenti nell'interfaccia. Infatti, nello sviluppo delle prime versioni proposte la presenza di codici numerici, barcode e una nomenclatura troppo specifica avevano condizionato lo sviluppo di un'applicazione che, a

07



07

Schermata
Nuove ricette

08

Schermata
Dettagli ricetta

della ricetta, sono poi stati integrati in specifiche pop-up che l'utente apre solo quando, e se, richiesto dal farmacista. Lo sviluppo dell'architettura del servizio e della sua integrazione con le strutture fisiche e sociali già presenti sono state le principali complessità da affrontare nella fase di progettazione di *Sanità KMZero* e l'essere riusciti a trovare dei compromessi che soddisfano tutte le esigenze è stato frutto di un processo che ha visto diversi passaggi di progettazione e verifica tra le fasi precedentemente individuate.

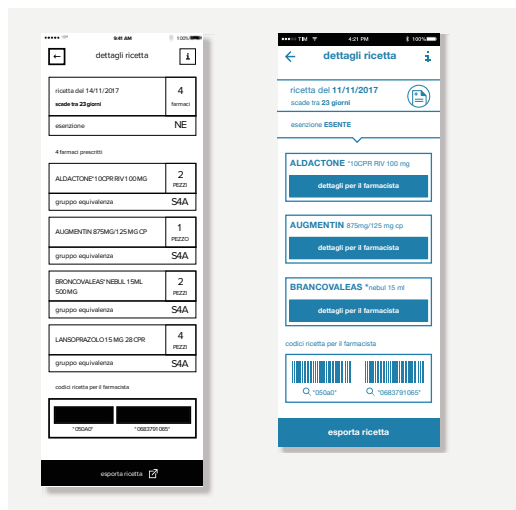
Racconto dell'esperienza e dei principali risultati

Lo sviluppo del servizio, dell'interfaccia grafica e dell'identità visiva dell'applicazione è quindi stato realizzato secondo due macro processi progettuali: uno di definizione del servizio e di prototipazione dell'architettura delle informazioni [fig. 03], l'altro di progettazione dell'interfaccia, di testing e ridefinizione del progetto. Sulla base dei riscontri ottenuti (F3 e F4) [fig. 04], sono poi state sviluppate l'interfaccia grafica e l'identità visiva con il contributo dello studio D'Apostrophe design [3]. Conseguentemente alle fasi di progettazione dell'interfaccia, sono stati poi effettuati con il Consorzio Arsenal sei test di usabilità con utenti arruolati tramite il programma organizzato e denominato dallo stesso consorzio *Club degli innovatori Sanità KMZero*. Questo Club, una comunità di cittadini volontari [4] che si propongono in attività di co-progettazione per l'ideazione o il miglioramento dei servizi digitali dedicati alla salute, ha permesso un confronto che ha portato allo sviluppo di un'interfaccia che, pur con le limitazioni precedentemente definite, passa da una progettazione di servizi e prodotti, tipicamente dall'alto verso il basso, a una che si sviluppa orizzontalmente, che coinvolge gli utenti finali nei processi di creazione (Rifkin, 2011, p. 259). In particolare il Club, nato per queste finalità di digitalizzazione dei documenti, è ed è stato un elemento fondativo per la definizione dell'applicazione, in particolare per instaurare una relazione aperta tra istituzioni e società.

Il *Club degli innovatori* ha infatti collaborato allo sviluppo di *Sanità KMZero*, compilando un questionario socio-demografico iniziale, svolgendo un cognitive walkthrough della applicazione formato da 19 task e infine rispondendo a un questionario per misurare la soddisfazione d'uso. I volontari, donne e uomini di età dai 28 ai 73 anni, non avevano mai utilizzato l'applicazione in precedenza.

Il cognitive walkthrough ha permesso dunque di individuare i problemi che gli utenti possono incontrare utilizzando l'interfaccia per la prima volta; la metodologia applicata si è basata sull'analisi dell'apprendimento per esplorazione (Lewis e altri, 1990). Si sono esaminati il

08



un certo punto, risultava complessa o ambigua anche per gli stessi componenti del gruppo di lavoro [fig. 01][fig. 02]. Nei processi di progettazione successivi sono quindi stati definiti dei compromessi per permettere diversi livelli di lettura, così da rendere secondarie per l'utente finale (F4) tutte le parti finalizzate agli operatori (F3) e che sarebbero risultate di difficile comprensione. Gli stessi barcode, che inizialmente erano stati inseriti nella schermata principale

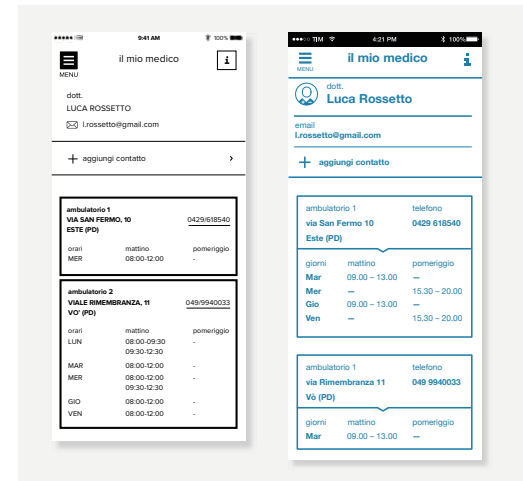
percorso di un utente rispetto alle azioni corrette necessarie per eseguire un determinato compito, è quindi stata presa nota degli errori commessi e sono state individuate le principali difficoltà. Nei primi test, i task più complicati sono risultati ad esempio la descrizione degli elementi presenti nella schermata singola ricetta (2.2 è stata la valutazione, su una scala dove 1 corrisponde a “molto semplice” e 4 a “molto complicato”), l’individuazione del numero di pezzi per la ricetta “x” (2.0) e la richiesta di una prescrizione per il farmaco “x” via sms o whatsapp (1.8); le diverse interfacce sono poi state corrette nelle versioni successive dell’applicazione. Viceversa funzioni come l’individuazione della data di acquisto del farmaco “x” o l’aggiornamento dei propri dati di contatto (entrambi con valutazione 1) sono stati compiti reputati da subito facili per gli utenti.

I valutatori hanno poi analizzato ogni azione individuale e cercato di comprendere perché l’utente è spinto a compiere una determinata mossa. Agli utenti che hanno partecipato al test è stato chiesto di valutare la difficoltà per ogni task, sono stati annotati gli errori, e sono stati richiesti i suggerimenti per migliorare l’esperienza d’uso rispetto all’azione proposta [fig. 05].

Le osservazioni raccolte e valutate sono poi state implementate nel processo di progettazione della user experience. Dopotutto la nostra opportunità, come designer, è imparare a gestire la complessità, piuttosto che evitarla, e renderci conto che la vera capacità progettuale è rendere semplici le cose complicate (Tim Parsey).

Parallelamente è anche stata svolta un’analisi di gradimento sul servizio [tab. I] ed è emerso che la migliore funzione offerta dallo stesso è la capacità di ridurre gli spostamenti e dunque risparmiare tempo (giudizio di 9.2 su 10), viceversa è emerso che in questo modo il servizio non migliora la relazione con il proprio medico (6.1) e neppure che l’utente ha una maggiore consapevolezza della propria salute (5.0), nonostante nell’applicazione sia presente un monitoraggio completo di tutti i farmaci somministrati al paziente. Nello specifico possiamo riassumere che le azioni svolte dal gruppo di ricerca in design sono state le seguenti: la progettazione dell’intera sperimentazione, in particolare della fase progettuale precedente allo sviluppo dell’applicazione; l’organizzazione degli incontri tra le diverse componenti del progetto (gruppo di lavoro, attori e utenti) e la guida alle sessioni di co-design, proponendo mockup sempre aggiornati del progetto; la progettazione definitiva del prodotto-servizio, fornendo proposte che, grazie anche ai test sul *Club degli innovatori*, hanno permesso di determinare l’identità dell’applicazione [figg. 06-09].

09



09
Schermata
definitiva con
i dati del
proprio medico

Conclusioni

L’applicazione *Sanità KMZero*, resa disponibile al pubblico per la prima volta a metà del 2018, ha reso evidenti le sue potenzialità per medici e pazienti proprio nel periodo di emergenza condizionato dal Coronavirus. Se infatti da un lato l’utilizzo esteso dell’applicazione può contribuire a far diminuire l’afflusso degli assistiti in ambulatorio, permettendo al medico di dedicare maggior tempo alle visite degli altri pazienti, dall’altro ha notevolmente avvantaggiato anche i pazienti, consentendo loro di accedere ai servizi sanitari (come ad esempio richiedere ricette farmacologiche ripetitive) in modo intuitivo, evitando l’accesso agli ambulatori con meno rischi e un evidente risparmio di tempo. Anche se è stata progettata prima della pubblicazione dei Service Standard realizzati del Government Digital Service in UK [6], il processo di progettazione impiegato nello sviluppo del servizio risponde a molti dei punti di queste indicazioni. Nello sviluppo di *Sanità KMZero* sono infatti stati compresi gli utenti e le loro esigenze (punto 1), è stato risolto un problema per i cittadini (punto 2) ed è stata fornita un’esperienza congiunta su tutti i canali (punto 3), integrando appunto l’applicazione con i servizi già esistenti. Nello sviluppo del progetto inoltre è stato costituito un team multidisciplinare (punto 6) che ha integrato e migliorato frequentemente i risultati utilizzando più momenti di confronto, verifica e correzione ed è riuscito a realizzare un servizio sicuro e che protegga la privacy degli utenti (punto 9). Infine, grazie anche ai test svolti con il *Club degli innovatori*, è stato realizzato uno

	Club degli innovatori						Media
Ridurre gli spostamenti/risparmiare tempo	9	9	8	9	10	...	9.2
Gestire le mie prescrizioni farmaceutiche	9	9	8	8	9	...	8.8
Gestire prescrizioni continuative	9	9	7	9	9	...	8.8
Gestire patologie croniche	7	9	6	9	8	...	8.2
Risparmiare denaro	6	9	8	0	9	...	7.1
Migliorare la relazione medico-paziente	5	3	8	7	8	...	6.3
Essere consapevole della mia salute	1	4	8	1	6	...	5

tab. 01

strumento digitale rivelatosi semplice per gli utenti (punto 4) e che può essere scaricato da tutti i cittadini veneti (punto 5) i quali, grazie anche ai commenti lasciati nei diversi “store” e nel portale del servizio, permettono un continuo miglioramento del servizio (punto 8) e la possibilità di iterare nuove funzioni anche grazie ai loro suggerimenti.

I processi di verifica iniziali e i continui test con attori, utenti e con il Club hanno quindi permesso di ottenere un prodotto che, a circa un anno e mezzo di distanza, è utilizzato da oltre undicimila utenti [7], che hanno valutato il servizio in modo positivo (mediamente di 4.2 su 5) e che è stato poi aggiornato e migliorato solo per aspetti che non ne hanno modificato la struttura precedentemente definita. In base all'esperienza svolta, il Consorzio Arsenal ha così deciso di utilizzare le stesse fasi anche per gli altri servizi sanitari, oggi in progettazione, che saranno integrati in *Sanità KMZero*. Sulla base dell'esperienza, particolare attenzione è stata e verrà posta alle problematiche di tipo sociale, burocratico e tecnico proprio perché anche i nuovi servizi offerti dovranno integrarsi in modo graduale nei processi e nelle procedure già esistenti, senza obbligare attori e utenti al cambiamento.

NOTE

[1] Progetto di ricerca sviluppato dall'area Design dell'Università Iuav di Venezia, con il coordinamento scientifico di Luca Casarotto e Pietro Costa, che ha coinvolto tre ricercatori e uno studio professionale.

[2] Dato fornito dal consorzio Consorzio Arsenal, dicembre 2018

[3] Studio di progettazione visiva <http://www.d-apostrophe.com>

[4] Il *Club degli innovatori Sanità KMZero* nel 2020 comprende quasi 1.000 volontari tra donne e uomini di età dai 28 ai 73 anni che collaborano alle fasi di testing e alla progettazione degli strumenti di digitalizzazione sanitaria della regione.

[5] È stata considerata solo la fascia d'età dai 35 ai 64 anni perché è stata considerata la più significativa, considerando il rapporto tra la presenza di ricette ripetibili e la quantità di download effettuati. Le fasce d'età superiori infatti hanno rivelato un basso utilizzo delle applicazioni mobili.

tab. 01
Analisi di gradimento sul servizio svolto con il Club degli innovatori Sanità KMZero

[6] Maggiori informazioni sui Service Standard, il servizio del governo Britannico che aiuta i team a creare e gestire i servizi pubblici, vedi <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard/>

[7] Dati presenti nell'App Store e nel Google Store, ottobre 2020.

REFERENCES

Lewis Clayton, Polson Peter, Riemann John, Wharton Cathleen, “The cognitive walkthrough method. A practitioner’s guide”, pp. 105-140, in *Usability inspection methods*, Hoboken, John Wiley & Sons Inc, **1994**, pp. 377.

Jackson Michael C., *Systems thinking. Creative holism for managers*, Chichester, John Wiley & Sons Ltd., **2003**, pp. 220.

Thackara John, *In the Bubble. Designing in a complex world*, Cambridge, MIT Press, **2005**, pp. 321.

Porter Joshua, *Designing for the social web*, Berkeley, New Riders, **2008**, pp. 188.

Rifkin Jeremy, *La terza rivoluzione industriale. Come il “potere laterale” sta trasformando l’energia, l’economia e il mondo*, Milano, Mondadori, **2011**, pp. 330.

Lusch Robert F., Vargo Stephen L., *Service-dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*, New York, Cambridge University Press, **2014**, pp. 249.

Manzini Ezio, *Design, when everybody designs. An introduction to design for social innovation*, Cambridge, MIT Press, **2015**, pp. 256.

Sangiorgi Daniela, “Designing for public sector innovation in the UK. Design strategies for paradigm shifts”, *Foresight*, n. 17(4), **2017**, pp. 332-348.

Sangiorgi Daniela, Prendiville Alison, *Designing for service. Key issues and new directions*, London, Bloomsbury, **2017**, pp. 287.

Caroli Matteo G. (a cura di), *Evidenze sull’innovazione sociale e sostenibilità in Italia. Quarto rapporto*, CERIS, **2018**, pp. 210.

Di Pascale Matteo, *Manuale di sopravvivenza per UX designer*, Milano, Hoepli Editore, **2019**, pp. 224.

Giust Serena, *UX Writing. Micro testi, macro impatto*, Milano, Hoepli Editore, **2019**, pp. 144.

Tassi Roberta, *#Service designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi*, Milano, Franco Angeli Edizioni, **2019**, pp. 204.

Josina Vink J., Koskela-Huotari Kaisa, Tronvoll Bard, Edvardsson Bo, Wetter-Edman Katarina, “Service Ecosystem Design: Propositions, Process Model, and Future Research Agenda”, *Journal of Service Research*, **2020**, pp. 19. doi.org/10.1177/1094670520952537.

Sangiorgi Daniela, Lucchi Fabio, Carrera Marta, “Co-designing Innovation Labs as Engines for Mental Healthcare Ecosystem Transformation”, pp. 209-223, in *Urban Health. Participatory Action-research Models Contrasting Socioeconomic Inequalities in the Urban Context*, Cham, Springer, **2020**, pp. 395.

Facilitatori comunicativi come strumenti di inclusione sociale

Il caso studio SHAFE

Claudia Porfirione Università degli Studi di Genova, Dipartimento Architettura e Design
claudia.porfirione@unige.it

Matteo Zallio University of Cambridge, Department of Engineering, Engineering Design Centre
mz461@cam.ac.uk

L'invecchiamento demografico della società è un fenomeno destinato ad accentuarsi nei prossimi anni che inciderà sulla sostenibilità dei sistemi socioassistenziali. Nonostante la proliferazione di sistemi tecnologici atti a migliorare la vita di tutti i giorni, molte sono ancora le criticità del loro utilizzo a livello g-locale. Questa ricerca esplorativa propone lo sviluppo di una serie di azioni per facilitare la comunicazione delle informazioni relative a strumenti, ambienti e tecnologie per migliorare l'autonomia della popolazione che invecchia. I risultati preliminari sottolineano quanto l'aspetto comunicativo e la partecipazione delle persone nel processo di creazione di sistemi comunicativi possa democratizzare informazioni di vario genere, dall'utilizzo delle tecnologie, ai nuovi sistemi di protezione e sicurezza [1].

Co-design, SHAFE project, Comunicazione, Age-friendly, Design

Population ageing is a societal phenomenon predicted to grow in the following year, that will impact on the sustainability of the welfare system. Notwithstanding the proliferation of technologies to improve the quality of everyday life, several issues are still present at a g-local level. This explorative research proposes the development of a call to action to facilitate the communication of information in relation to environments and technologies with the goal to improve autonomy for older adults. Preliminary results highlight how aspects such as communication and co-creation of communicative tools with end-users could democratize several types of information. They could span from how to use technology, to use of protection and safety systems.

Co-design, SHAFE project, Communication, Age-friendly, Design

Introduzione

Le nazioni unite hanno stimato che entro il 2030 il numero delle persone anziane (di età superiore a 65 anni) nel mondo raggiungerà gli 1.4 miliardi [2].

Questi mutamenti, contestualmente radicati nella maggior parte delle economie sviluppate, tenderanno a consolidarsi se l'assenza di significative ed efficaci misure di contrasto non vengono studiate e rese operative nel più breve tempo possibile.

Gli effetti di tali misure, atte a migliorare la qualità della vita della popolazione che invecchia, mostrano ampio potenziale di azione in ambiti relativi alla sanità, tecnologia, spazi costruiti, oggetti e servizi pensati, progettati e commercializzati con approccio inclusivo (Keates, 2012) [3].

Questi ambiti e le modalità con cui vengono ripensati creano un forte riscontro pragmatico per bilanciare gli equilibri ormai labili del sistema del welfare, con un specifico impatto sui costi legati alla salute, cura e supporto alle attività giornaliere delle persone over 65.

L'impatto sul sistema del welfare è chiaramente lampante nel contesto Europeo (Cristea, 2020) [4] e particolarmente evidente in Italia [5].

L'invecchiamento della popolazione porta con sé una crescente frequenza di patologie, quali cronicità e disabilità tipicamente connesse ad altre criticità congenite in persone over 65. Questa condizione imprime inevitabilmente un impatto negativo sulla qualità di vita delle persone che ne sono affette e del contesto familiare.

Da molti anni la disciplina del Design è profondamente intervenuta nella progettazione di ambienti, prodotti e servizi con approccio inclusivo e age-friendly (L. Mace, 1991) [6], volti ad attutire l'impatto dei cambiamenti sociodemografici in atto (Bødker, 1995) [7].

Da più di due decenni si assiste ad una divulgazione delle pratiche Design for All (EIDD Dichiarazione di Stoccolma, 2004), nell'ambito italiano ed Europeo, dell'Inclusive Design in ambito anglosassone (Clarkson, 2013) [8], dell'Universal Design in ambito Americano (Ostroff, 2011) [9] e svariate altre pratiche che spaziano dal Participatory Design (Simonsen, 2012) [10], al Transgenerational Design (Pirkel, 1994) [11]. Questi approcci progettuali propongono di coinvolgere attivamente la partecipazione delle persone nel progetto di design, convogliando la diversità umana nel processo progettuale, enfatizzando gli aspetti fondanti di fruibilità, accessibilità e usabilità, ovvero le basi per il benessere e l'indipendenza di tutte le persone.

I notevoli sviluppi in questa direzione rendono imprescindibile che una corretta progettazione (digitale o ma-

teriale) possa trascurare aspetti quali funzionalità, ergonomia, comfort e sicurezza per tutte le persone.

L'evoluzione dell'ambiente domestico residenziale con la smart home (Zallio, 2019) [12], degli oggetti interattivi tecnologici (Saffer, 2010) [13] e dei sistemi interattivi, basati su nuove esperienze personali (Zallio, 2020) [14] rappresentano valide innovazioni che hanno lo scopo di migliorare l'autonomia e la qualità della vita in età avanzata. Molti dei nuovi modelli assistenziali, però, basati su ausili e servizi smart, finalizzati all'innovazione sanitaria stentano ad entrare nella routine giornaliera delle persone sempre più sovraccariche di gadget, informazioni e sistemi interattivi.

Uno degli aspetti da risolvere è la trasmissione delle informazioni, tramite strategie di comunicazione cucite su misura della persona (utilizzatore finale del servizio).

Alcuni studi riportano come una mancata corretta informazione sull'utilizzo di una nuova tecnologia [15] causata da criticità nel processo di comunicazione sia cruciale: pertanto è necessaria la creazione di facilitatori che rendano il bacino di utenza dei nuovi prodotti più preparato e informato riguardo l'utilizzo di nuovi prodotti smart.

Questo lavoro di ricerca propone lo sviluppo di una serie di azioni per facilitare la comunicazione delle informazioni relative a strumenti, ambienti e tecnologie atti a sostenere l'autonomia della popolazione che invecchia. La comunicazione di pubblica utilità gioca un ruolo fondamentale nella creazione di strumenti che aiutino le persone a meglio beneficiare dalle tecnologie, diffondendo, incrementando e internazionalizzando modalità inclusive di utilizzo di sistemi smart.

Con questa ricerca esplorativa, si vuole sottolineare quanto l'aspetto comunicativo visuale possa democratizzare informazioni di vario genere, dall'utilizzo delle tecnologie, ai nuovi sistemi di protezione e sicurezza della popolazione (ad es. App Immuni contro la diffusione del virus pandemico COVID-19), sottolineando quanto la "comunicazione di pubblica utilità", possa avere un risvolto cruciale su tematiche di rilievo quali salute, sicurezza e soddisfazione della collettività.

Sistemi digitali a supporto di un invecchiamento attivo e in salute

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) tutti i servizi sanitari devono essere strutturati per garantire ai cittadini un'assistenza sanitaria continua, una facile accessibilità ai servizi, un adeguato rifornimento di strutture e strumenti essenziali, un personale sanitario proporzionato e un coinvolgimento del paziente e/o del

caregiver nelle decisioni sanitarie da prendere. Si tratta di una condizione difficilmente attuabile per il cittadino anziano, per definizione più fragile, nella maggior parte dei casi affetto contemporaneamente da più patologie croniche (condizione definita co-morbidità o multimorbidità). Oggi i sistemi di cura sono invece fortemente orientati alla presa in carico della singola patologia e gli utenti con più patologie devono scontrarsi con servizi ripetitivi (che necessitano di reiterare le stesse informazioni) e scarsamente efficienti (che forniscono informazioni discordanti). Emerge quindi la necessità di innovare i processi di cura, mettendo al centro dei servizi gli utenti anziani, al fine di migliorare la fruizione dei servizi stessi e la qualità di vita dei pazienti e degli operatori.

Come sta accadendo in molti settori quali lavoro e istruzione, anche nel settore dei servizi per la salute l'innovazione tecnologica può assumere un ruolo basilare.

In particolare, l'utilizzo di tecnologie smart appare particolarmente utile a supporto delle attività di monitoraggio delle condizioni di benessere psico-fisico, consentendo di individuare segni di allerta precoce e accrescendo il senso di sicurezza percepito dagli anziani che possono in tal modo restare più a lungo nella propria abitazione.

La complessità e la vastità dei servizi e prodotti smart di cui siamo in possesso, consente di individuare soluzioni personalizzate, adeguate ai bisogni specifici di ogni cittadino. Tale complessità deve essere comunicata in maniera chiara e persuasiva alla persona anziana e ai suoi familiari, senza escludere ovviamente tutto il personale sociosanitario che dalla tecnologia può ricevere un utile supporto. In ambito Europeo nell'anno 2018 è stato istituito un network tematico (TN-SHAFE) [16] volto a promuovere "Smart Healthy Age Friendly Environments" come iniziativa per sensibilizzare la popolazione a vivere in ambienti smart, connessi e inclusivi.

TN SHAFE ha dato modo di creare un filone di ricerca e sviluppo di strategie comunicative di pubblica utilità per migliorare la comprensione delle tematiche ageing relative all'utilizzo di oggetti smart all'interno di ambienti a misura delle persone. Il network ha sostenuto la nascita di alcuni progetti europei (Erasmus+ e Interreg) volti a studiare nuove modalità per rendere oggetti e ambienti smart più facili da capire e utilizzare.

Questo lavoro descrive l'approccio utilizzato durante la prima fase di sviluppo di un progetto Europeo finanziato Erasmus+, Hands on SHAFE volto proprio a migliorare la comunicazione e la comprensione delle tecnologie smart per persone con scarse conoscenze digitali, con particolare enfasi sugli over 65.



01

Il caso SHAFE

Il progetto Hands on SHAFE, iniziato alla fine dell'anno 2019, coinvolge sei partner da varie nazioni Europee e mira a creare un'ecosistema di servizi sociosanitari basati sulle peculiarità territoriali smart e progettati con la cooperazione di istituzioni pubbliche e private. Il progetto focalizza l'attenzione sullo studio e co-design di strumenti decisionali e informativi tramite un network di istituti di ricerca e comunità locali in modo da facilitare l'attuazione di politiche decisionali e comunicative per favorire l'implementazione di pratiche smart, healthy and age-friendly all'interno degli stati dell'Unione Europea. Lo scopo primario è quello di convogliare l'attenzione sullo studio attento delle politiche del welfare locale tramite strumenti partecipativi quali studi qualitativi (questionari e colloqui) e sessioni di co-design all'interno delle quali si possano coinvolgere gli utenti finali nel processo di sviluppo di soluzioni comunicative di pubblica utilità per promuovere la creazione di spazi smart e age-friendly. In particolare, il progetto si rivolge all'analisi del sistema di welfare a livello locale, in modo da delineare nuove politiche, comunicate secondo i canoni di design universale, con supporto di infografiche, illustrazioni e contenuti atti ad essere facilmente compresi da una popolazione con ridotte capacità digitali, che vive in ambito rurale e con

01
Factsheet del
progetto SHAFE

minima attitudine all'utilizzo di strumenti connessi come internet, reti senza fili e strumenti digitali.

Hands on SHAFE, nei quattro anni del suo sviluppo, si prefigge di incrementare la conoscenza, le politiche e promuovere nuove normative per favorire il design e l'implementazione di una società in salute, connessa e a misura di popolazione che invecchia.

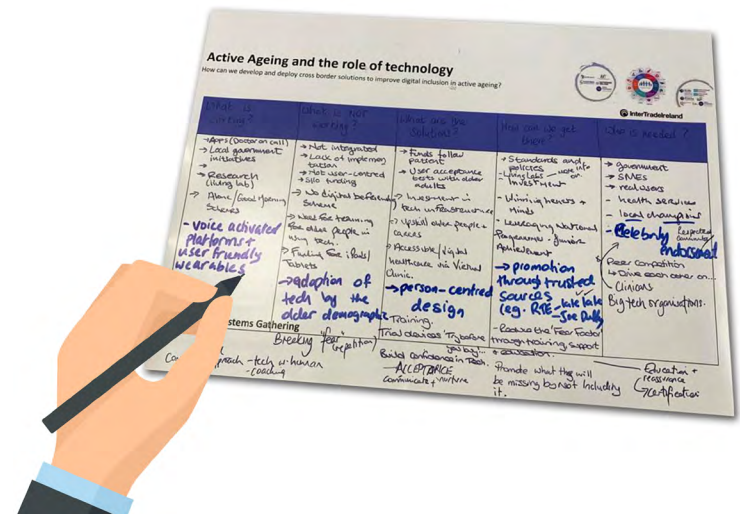
Alcuni degli strumenti che sono stati utilizzati per svolgere le prime fasi esplorative di questo progetto sono da ricercarsi negli strumenti propri della progettazione partecipata per la creazione di informazioni utili da poter essere riassunte e presentate ad un pubblico privo di competenze tecniche, tramite illustrazioni grafiche di pubblica utilità.

Metodologia: co-design per la comunicazione di pubblica utilità

Come noto a designer e accademici, la pratica del co-design, nata con il design partecipativo, dai paesi scandinavi negli anni Sessanta [9], si attua con sessioni di investigazione dei bisogni utente, analisi qualitativa, stimolazione e brainstorming di concetti, idee e potenziali soluzioni atte a risolvere il problema.

Nel corso delle prime attività del progetto, svolte in stretta collaborazione con uno dei partner di progetto (Technological University Dublin), è stato possibile sperimentare l'applicazione della metodologia di co-design per favorire l'analisi e implementazione di facilitatori al fine di meglio

02
Mapping della
user journey
relativa
all'utilizzo
di strumenti,
ambienti e
tecnologie smart
e age-friendly



02

comunicare regole vigenti e normative a livello locale riguardo ai temi della salute e degli ambienti age-friendly. La tool box utilizzata comprende varie metodologie di analisi, teorie e mappe che sono state accuratamente selezionate e conseguentemente applicate in base allo specifico caso di analisi in corso.

Lo studio iniziale delle attitudini, comportamenti, pensieri e ideali di persone fragili è avvenuto tramite metodi di ricerca qualitativa, tra cui interviste e colloqui atti ad analizzare componenti della user journey relativa all'utilizzo di tecnologie smart per ambienti intelligenti e salutari.

Questa prima fase di investigazione con un numero di utenti ridotto (n=13), di entrambi i sessi (maschi 4, femmine 9) e di età superiore a 65 anni, dovuto alla natura esplorativa della prima fase di progetto, ha portato a delineare con maggior chiarezza l'importanza di sviluppare sessioni di co-design per facilitare la comprensione e comunicazione riguardo l'utilizzo di certe tecnologie.

Le conversazioni con vari partecipanti sono state consolidate tramite una serie di domande aperte relative a tre principali fattori:

1. le routine della vita quotidiana e l'approccio con la salute;
2. il rapporto con i familiari e le connessioni sociali;
3. l'utilizzo di tecnologie smart come facilitatori all'interno di ambienti salutari e inclusivi.

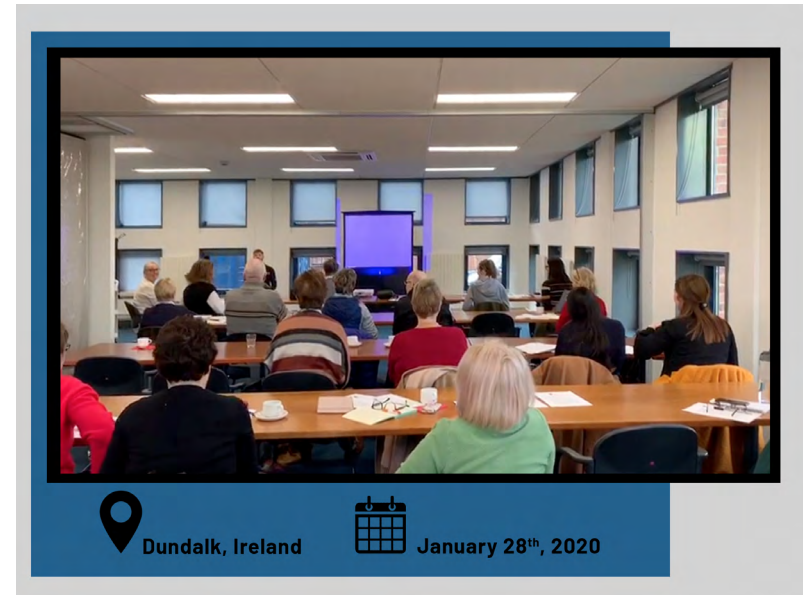
Durante le conversazioni della durata di circa 45 minuti sono emersi molti fattori che pongono quesiti sull'effettiva fruibilità di ambienti e tecnologie smart.

I risultati preliminari delle conversazioni svolte in contesti differenti hanno portato alla luce un aspetto molto importante da investigare maggiormente tramite metodologie di co-design: oggetti smart, ambienti e contesti sociali sono fortemente condizionati dalla sfera emozionale della persona, la quale deve poter esprimere chiare necessità di ricevere una comunicazione efficace da parte delle istituzioni e rete sociale al fine di beneficiare al meglio delle tecnologie smart al servizio della persona.

Co-Design per la comunicazione "people-centered"

Attraverso la prima fase iniziale di studio dei bisogni utente tramite metodologie di ricerca qualitativa, è stato sottolineato come la necessità di convogliare le aspirazioni, i desideri e i bisogni di un gruppo pilota di persone verso sessioni di co-design di strumenti comunicativi efficaci abbia una notevole importanza.

Dalle conversazioni e interviste condotte è emerso che, soprattutto per la popolazione over 65 appartenente alle zone rurali, la possibilità di beneficiare dell'utilizzo di strumenti che connettono rende partecipi attivamente



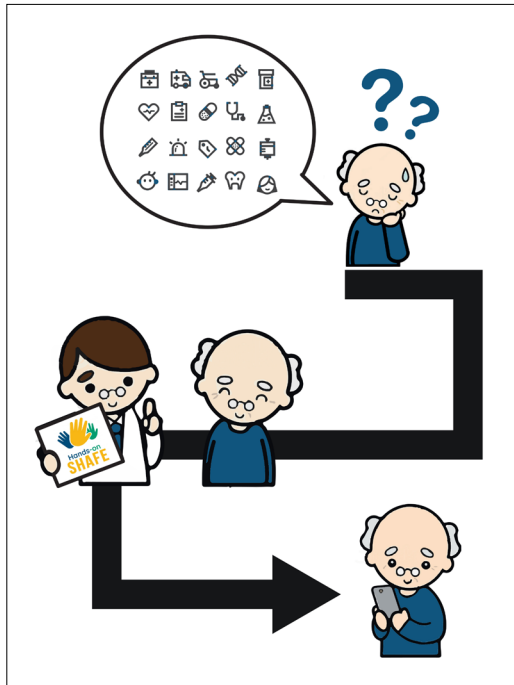
03

alle attività sociali e di comunità e al contempo riduce lo stress cognitivo. È emerso inoltre che la comprensione delle opportunità e il reperimento delle informazioni su strumenti connessi e smart potesse essere il fattore decisivo per favorire la creazione di ambienti smart e age-friendly.

Si è proceduto quindi ad investigare nuovi processi per creare un'efficace comunicazione degli strumenti, dei servizi e dei numerosi dispositivi già disponibili sul mercato. Alla luce di queste informazioni, è stato pianificato di sviluppare delle sessioni di co-design per meglio rispondere a tre specifiche esigenze riscontrate:

1. dare l'opportunità di giocare con la creatività e produrre mockup guidati con l'aiuto di professionisti designer;
2. confrontarsi con attività di brainstorming sui possibili problemi nella definizione di comunicazione infografica e pittografica a causa dell'età media elevata degli utenti e quindi canoni grafici conoscitivi differenti;
3. generare un processo di progettazione iterativa coinvolgendo persone con differente background (in termini di alfabetizzazione e contesto sociale di appartenenza) in modo da favorire lo scambio di idee tra individui con mentalità e attitudini diverse.

03
Sessione di mappaggio della user journey tramite colloqui conoscitivi



Nelle sessioni di co-design, totalmente incentrate sullo sviluppo di una mentalità creativa, è stata attribuita particolare enfasi alla progettazione di linguaggi comunicativi propri del background degli individui partecipanti, considerando la provenienza di carattere fortemente “analogico” e non “digitale” della maggior parte degli utenti. La tecnica della progettazione partecipata nell’ambito della grafica e comunicazione di pubblica utilità rappresenta un approccio innovativo per il network tematico TN SHAFE, e il progetto Europeo ad esso associato. Nella fase successiva del lavoro di ricerca si prevede di testare la serie di risultati generati con le sessioni di co-progettazione tramite la tecnica del card sorting, dove gli utenti saranno tenuti a valutare, giudicare ed esprimere opinioni, idee e decisioni basate su carte che illustrano il contenuto degli elaborati prototipali creati durante la sessione di co-design.

Conclusioni

La comunicazione di pubblica utilità è in continua evoluzione: terreno di incontro tra necessità istituzionali e sociali, ha per sua natura un’originalità creativa che si applica a differenti settori e territori.

Questa continua evoluzione è un aspetto che è emerso chiaramente durante le prime fasi di analisi dei bisogni degli utenti all’interno della TN SHAFE. Se il Design applicato alla comunicazione sociale spostasse il suo interesse verso la dimensione creativo-produttiva della pratica di co-design delle illustrazioni e della comunicazione, potrebbero affiorare nuove considerazioni utili sia per un nuovo utilizzo professionale delle competenze dei designer sia per un’evoluzione degli approcci progettuali in chiave “produttiva” e non soltanto “descrittiva” (come è stato fino ad ora).

Con questo lavoro esplorativo si vuole porre l’attenzione ad aspetti fondamentali del nuovo design del prodotto comunicativo. Applicare tecniche di design partecipativo, insieme a tecniche di studio dell’esperienza utente, nell’ambito di progetti Europei di larga scala e in particolare riguardo all’utilizzo di nuove tecnologie per ambienti di vita smart e salutari ha dimostrato essere una strategia iniziale vincente che ha dato modo di sottolineare potenzialità e nuove frontiere della creazione di comunicazione di pubblica utilità.

Nonostante la prima fase di progetto enfatizzi solo alcune delle tematiche che verranno sviscerate nei successivi stage di ricerca, i risultati preliminari danno adito ad un cospicuo quantitativo di lavoro futuro al fine di realizzare strumenti comunicativi, come risultato di processi partecipati in differenti nazioni dell’ambito Europeo.

Attraverso il co-design, il progetto della comunicazione socialmente utile viene coniugato con più ampi processi di creazione di valore e di gestione delle politiche e delle pratiche all’interno di una comunità sociale, rappresentando uno strumento che consente di raccogliere a fattori comuni istanze, sentimenti ed emozioni che devono essere alla base della creazione di facilitatori comunicativi utili come strumenti di inclusione sociale.

Gli autori desiderano ringraziare per la preziosa collaborazione tutti i membri del progetto appartenente alla TN SHAFE, in particolare il team della Technological University Dublin, nella persona del Dr. Damon Berry, della Sig.na Claudia Fernandez e tutti gli utenti che si sono prestati alla sperimentazione.

NOTE

- [1] I paragrafi 1, 2 e 3 sono stati redatti da Matteo Zallio, i paragrafi 4, 5 e 6 da Claudia Porfirione.
- [2] Nazioni Unite, Ageing, 2020. <http://www.un.org/en/sections/issues-depth/ageing/> [Settembre 2020].
- [3] Roger Coleman, John Clarkson, Julia Cassim, *Design for Inclusivity. A Practical Guide to Accessible, Innovative and User-Centred Design*. London, Routledge, 2007, pp. 268.
- [4] Mirela Cristea, Grația Georgiana Noja, Daniela Emanuela Dănăciță, Petru Ștefea, "Population ageing, labour productivity and economic welfare in the European Union", *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, n. 33, 2020, pp. 1354-1376.
- [5] Istituto Nazionale di Statistica, "Invecchiamento attivo e condizioni di vita degli anziani in Italia.", 2020, <https://www.istat.it/it/files/2020/08/Invecchiamento-attivo-e-condizioni-di-vita-degli-anziani-in-Italia.pdf> [Settembre 2020].
- [6] Ronald L. Mace, Graeme J. Hardie, Jaine P. Place, "Accessible Environments: Toward Universal Design", pp. 4-15, in Wolfgang E. Preiser, Jacqueline C. Vischer, Edward T. White, *Design Intervention: Toward a More Humane Architecture*, New York, Van Nostrand Reinhold, 1991, pp 150.
- [7] Susanne Bødker, Kurt Grønbaek, Mark Kyng, "Cooperative design: Techniques and experiences from the Scandinavian scene", pp. 157-175, in Douglas Schuler, Aki Namioka, *Participatory design: Principles and practices*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates, 1995, pp. 319.
- [8] P. John Clarkson, Roger Coleman, Simeon Keates, Cherie Lebbon, *Inclusive design: Design for the whole population*. London, Springer, 2013, pp. 595.
- [9] Ostroff Elaine, "Universal design: an evolving paradigm.", pp. 34-42, in Wolfgang E. Preiser, *Universal design handbook*, New York, McGraw-Hill, 2010, pp. 496.
- [10] Jesper Simonsen, Toni Robertson, *Routledge international handbook of participatory design*. New York, Routledge, 2013, pp. 300.
- [11] Joseph James PirkI, *Transgenerational design: Products for an aging population*. New York, Van Nostrand Reinhold Company, 1994, pp. 260.
- [12] Matteo Zallio, Malcolm Fisk, "Smart Homes.", in *Encyclopedia of Gerontology and Population Aging*, Danan Gu, Matthew E. Dupre (a cura di), New Work, Springer, 2019, pp. 5905.
- [13] Dan Saffer, *Designing for interaction: creating innovative applications and devices*, San Francisco, New Riders, 2010, pp. 239.
- [14] Matteo Zallio, Damon Berry, John McGrory, "How to Democratize Internet of Things Devices: A Participatory Design Study to Improve Digital Literacy.", pp. 139-150, in proceedings of AHFE 2020 (16-20 July 2020 San Diego, California, USA), 2020, pp. 1032.
- [15] Organizzazione Mondiale della Sanità, A Conceptual framework for action on the social determinants of health, iAl DeterminantSoF HeAlth, 2020, https://www.who.int/sdhconference/resources/ConceptualframeworkforactiononSDH_eng.pdf [Settembre 2020].
- [16] Commissione Europea, Network tematico SHAFE, 2020, https://ec.europa.eu/eip/ageing/news/thematic-network-smart-healthy-age-friendly-environments-tn-shafe-online-survey_en [Settembre 2020].

REFERENCES

- Kotler Philip, Ravazzi Giancarlo, Gaetano Salinas, *Al servizio del pubblico: marketing per amministrazioni pubbliche, ospedali, enti culturali e sociali, partiti politici, associazioni*, Milano, Etas libri, **1978**, pp 271.
- Rolando Stefano, *La comunicazione di pubblica utilità*, Milano, FrancoAngeli, **2004**, pp. 528.
- Anholt Simon, *Competitive Identity: The New Brand Management for Nations, Cities and Regions*, London, Palgrave Macmillan, **2007**, pp.147.
- Kotler Philip, Lee Nancy, *Social Marketing: Influencing Behaviors for Good, Thousand Oaks, USA, Sage Publications*, **2008**, pp. 443.
- Manzini Ezio, *Design, when everybody designs: An introduction to design for social innovation*, Cambridge, MIT press, **2015**, pp. 256.
- De Liso Geppi, *Creatività e Pubblicità: Manuale di metodologie e tecniche creative con un'antologia di autori vari*, Milano, FrancoAngeli, **2018**, pp. 300.
- Dal Buono Veronica (a cura di), *Brand design e istituzioni pubbliche Il contributo alle imprese culturali della ricerca nell'ambito della comunicazione*, (Design e territori, **2018, Atti di convegno**), Palermo, New Digital Frontiers, 2018, pp. 140.
- Istituto Nazionale di Statistica, "Rapporto annuale 2019. La situazione del paese", **2019**" in Rapporto Annuale 2019. <https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2019/Rapportoannuale2019.pdf> [Settembre 2020].
- Lovari Alessandro, Righetti Nicola, "La comunicazione pubblica della salute tra infodemia e fake news: il ruolo della pagina Facebook del Ministero della Salute nella sfida social al Covid-19", *Mediascapes Journal* n. 15, **2020**, pp. 156-173.

I giganti dormienti

Oggetti identitari nella riattivazione della città

Silvia Pericu Università di Genova, Dipartimento Architettura e Design
silvia.pericu@unige.it

M. Benedetta Spadolini Università di Genova, Dipartimento Architettura e Design
maria.benedetta.spadolini@unige.it

La riattivazione dei vuoti urbani nelle città ha bisogno di elementi identitari che sappiano ispirare le persone: i giganti dormienti, complessi urbani di grandi dimensioni abbandonati, rappresentano un'opportunità in questo senso. Nei due anni e mezzo di attività del progetto 2nd Chance il gruppo di ricerca dell'Università di Genova ha sperimentato buone pratiche di design e azioni di riattivazione quali eventi, campagne di comunicazione e progetti di costruzione di identità condivisa. Nel contesto disciplinare del design per l'innovazione sociale questa è stata anche l'occasione per esplorare le potenzialità progettuali e gli strumenti per valorizzare il ruolo dei giganti dormienti come punti di ancoraggio dell'identità urbana.

Beni comuni urbani, Design per l'innovazione sociale, Riuso temporaneo, Design dell'identità, Rigenerazione urbana

The reactivation of urban voids in our cities needs identity elements and good stories to tell that can inspire people: the sleeping giants, large underused or abandoned urban complexes, represent an opportunity in this sense. This challenge has allowed a multidisciplinary research team to put together in the two and a half years of activities of the Urbact III 2nd Chance project good practices and reactivation actions such as events, communication and awareness campaigns and identity design practices. In the disciplinary context of design for identity and social innovation this was also an opportunity to explore the boundaries and tools ready to be used to enhance the role of sleeping giants as anchor points of urban identity.

Urban commons, Social innovation design, Temporary reuse, Design for identity, Urban regeneration.

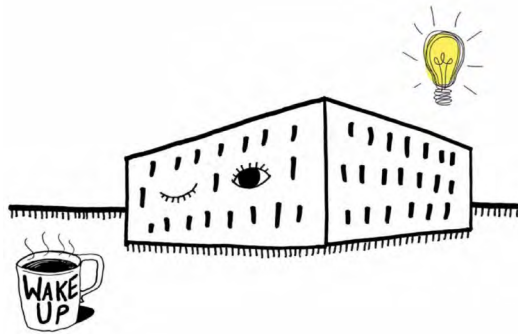
Il ruolo dei giganti dormienti nel design dell'identità territoriale e di costruzione sociale delle città.

I grandi edifici e i complessi abbandonati o sottoutilizzati, veri e propri giganti dormienti, sono vuoti urbani con un grandissimo potenziale per la vita delle nostre città, sia in centro sia in periferia, con una dimensione e un potenziale impatto da comprendere alle diverse scale, da quella locale sul quartiere limitrofo, ma anche e soprattutto, per le loro dimensioni, a livello urbano.

Riabilitarli significa alloggiare ciò di cui si ha più bisogno nel contesto urbano dal punto di vista funzionale, affiancando le necessità del bene comune agli interessi privati, ma soprattutto proporre un uso consapevole di risorse quali il consumo di suolo e quelle energetiche in accordo con i principi dell'economia circolare. In Italia, in particolare, la bolla immobiliare precedente al 2009 ha portato a una sovra costruzione irreversibile di un territorio già molto sfruttato. La successiva crisi economica dell'ultimo decennio ha prodotto una serie di spazi urbani sottoutilizzati e abbandonati, come conseguenza dell'effetto dell'era post-industriale, del declino dell'industria manifatturiera, della suburbanizzazione, del cambiamento delle politiche urbane e delle strategie di pianificazione (Ricci, 2016).

In questo panorama l'esistenza dei grandi vuoti urbani rappresenta un'opportunità che la ricerca multidisciplinare e le politiche urbane debbono esplorare ai fini di una più profonda comprensione dei principali fattori chiave della trasformazione delle città. La rigenerazione urbana ha bisogno di elementi di identità e di buone storie da raccontare, in grado di ispirare le persone, e i giganti dormienti rappresentano un'opportunità in questo senso come oggetti di comunicazione mediatica, perché con le loro storie sono punti di riferimento e punti di ancoraggio identitari, il più delle volte, con un importante valore culturale.

In questa progetto sui buchi neri urbani l'Università di Genova all'interno del tema del design delle identità come espressione di interazione sociale nella città ha dato una voce al gigante dormiente locale con una strategia che si è dimostrata essere efficace per ispirare la città e riattivare relazioni tra i diversi soggetti coinvolti, in particolare modo tra i politici e i cittadini come parte essenziale di questo processo. Alla base c'è l'approccio collaborativo della co-progettazione, perché la partecipazione migliora il senso di appartenenza e costruisce una solida base per l'intervento nella comunità. Portare una più ampia gamma di persone al processo di trasformazione dei nostri ambienti consente di accedere a una



più ampia gamma di prospettive e idee, ma anche di informare le persone e attraverso questo processo coinvolgere possibili attori importanti fin dall'inizio. Allo stesso tempo le amministrazioni locali devono ascoltare la voce dei cittadini, mantenendo le loro aspettative realistiche e dando risposte alle loro domande, coinvolgendo le diverse competenze capaci di rendere le nostre città più sostenibili.

Tuttavia, se da un lato le grandi dimensioni rappresentano un potenziale per trasformare questi giganti in oggetti del desiderio attraverso campagne mediatiche, dall'altro sono spesso troppo grandi e troppo costosi per essere riqualificati in modo unitario. Il lungo periodo di tempo necessario per avviare e compiere la riattivazione può comportare un ulteriore degrado dell'edificio, aumentando perdite sociali ed economiche e provocando ulteriori impatti negativi sull'ambiente circostante.

La rete europea *Urbact III Action planning network 2nd Chance* [1], composta da dieci città europee tra cui Napoli come capofila e il Dipartimento Architettura e Design dell'Università di Genova come partner accademico, ha lavorato su questa sfida di riattivazione dei giganti abbandonati per uno sviluppo urbano sostenibile: luoghi potenzialmente dedicati all'uso pubblico, per il ruolo identitario che sanno esprimere nel rivitalizzare il contesto in cui sono inseriti. La sfida della rete multidisciplinare di decisori politici, tecnici e ricercatori universitari in design e architettura è stata quella di individuare e confrontare idee innovative per la riattivazione in grado di includere le comunità locali come risorsa, attraverso metodologie *citizen centered* e di co-design di servizi capaci di guidare la riattivazione di questi complessi [fig. 01].

01
Questa immagine, contenuta in *An URBAN GUIDEBOOK for the Reactivation and Reuse of larger vacant building* a cura del 2nd Chance network, sono stati elaborati da Maria Luna Nobile, responsabile della comunicazione nel Lead Partner Team - Comune di Napoli, e si basa sull'immagine iconica di Robert Venturi "I am a monument" (Imparare da Las Vegas, 1972)

È sul rapporto tra la forma del gigante che rimane e la sua riconoscibilità nella dimensione della città che si può costruire o ricostruire l'empatia tra gli individui e la comunità, necessaria per generare nuovi spazi sociali. In questo, la dimensione dei giganti e la loro storia nella città ha una rilevanza che va oltre la loro realtà fisica e conferisce loro il ruolo di spazi dedicati al pubblico, di palcoscenici dei grandi riti collettivi, siano essi eventi, celebrazioni o happening. Tuttavia, se da un lato i giganti partecipano all'evoluzione della città nel tempo in modo permanente, a volte incidendo su di essa come elementi costitutivi, dall'altro sono luoghi eccellenti per eventi temporanei. È questa tensione tra la condizione di assoluta permanenza e la temporaneità effimera e assoluta che dà luogo all'intreccio di teoria e sperimentazione che struttura questo lavoro e i diversi progetti che ne derivano.

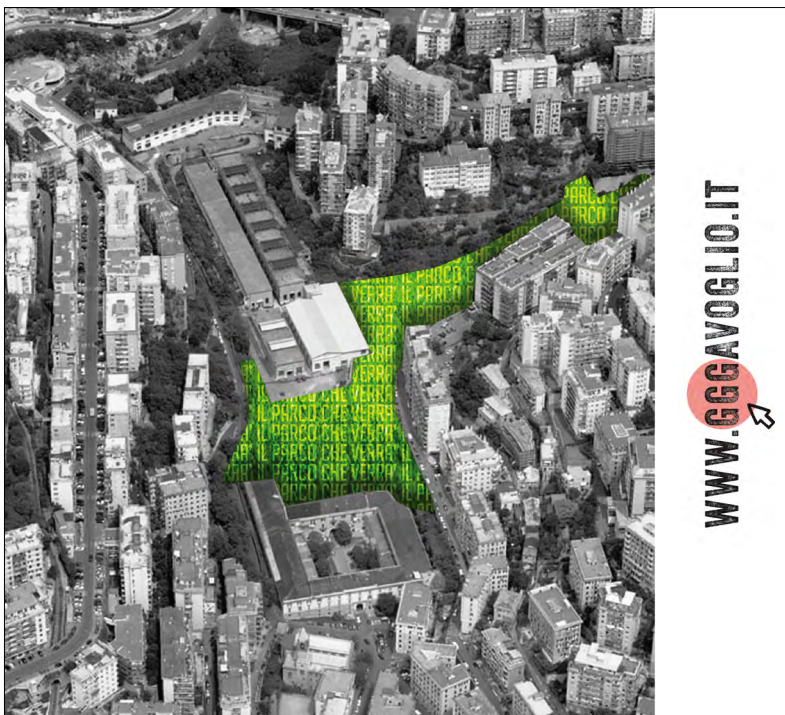
Progettare l'identità territoriale dei giganti dormienti

Il co-design nelle città o l'idea della "Co-City" (Iaione, 2016) è diventato prevalente perché c'è un grande bisogno di accordi di co-governance nella nostra società, al fine di promuovere l'innovazione sociale, aumentare il benessere e stimolare le economie collaborative come motore dello sviluppo economico locale ai fini della rigenerazione urbana. Le autorità pubbliche svolgono un importante ruolo abilitante nella creazione e nel sostegno della co-città, ma gli esperti di progettazione hanno un ruolo chiave nell'attivare, sostenere e orientare i processi di cambiamento sociale in chiave sostenibile.

Partendo da questo assunto, il design per l'innovazione sociale identifica un metodo per implementare processi complessi con il risultato di produrre un cambiamento nel contesto sociale e urbano di una città, capace di produrre effetti nell'azione sia delle istituzioni che dei cittadini e degli altri attori sociali. Per raggiungere questo obiettivo, le risorse esistenti in quei luoghi sono il punto di partenza.

In questa direzione, molte ricerche nel campo del design per l'innovazione sociale stanno cercando di progettare format d'azione volti a far accadere le cose, implementando processi di co-progettazione a fianco delle comunità che vogliono riattivare i contesti in cui vivono (Meroni, Fassi, Simeone, 2013).

Per il gruppo di ricerca coinvolto nella rete *Urbact III* è stata un'occasione per sperimentare processi, verificare risultati e livelli di interazione tra *stakeholder*, al fine di inquadrare un format di azione che possa essere ulteriormente evoluto e replicato garantire efficacia degli



03

Strumenti utili

Questa importante sfida ha permesso di mettere insieme nei due anni e mezzo di attività del progetto *2nd Chance* buone pratiche e azioni di riattivazione quali eventi, campagne di comunicazione e progetti di costruzione di identità e sensibilizzazione. Nel contesto disciplinare del design per l'innovazione sociale questa è stata anche l'occasione per esplorare quali strumenti sono pronti ad essere utilizzati allo scopo di valorizzare il ruolo dei giganti dormienti come punti di ancoraggio dell'identità urbana. In primo luogo, l'utilizzo di eventi di apertura degli edifici abbandonati si è rivelato estremamente efficace come mezzo per sensibilizzare, far partecipare i cittadini e, allo stesso tempo, fornire una vera e propria esperienza reale, seppur temporanea, di riattivazione. La progettazione di eventi ha reso i cittadini proattivi in quanto parte del processo, e ne ha incrementato la partecipazione. In questa spinta all'innovazione il ruolo del design dell'identità è stato fondamentale per dare anche una qualità formale alle azioni di riattivazione,

03

Il lancio della piattaforma per la partecipazione delle azioni dei cittadini

che affrontano tutti gli aspetti del riuso, dalla sicurezza all'immagine coordinata, alla comunicazione, in un modo del tutto nuovo basato sulla responsabilità condivisa, ma anche innescando processi di coordinamento e gestione di gruppi complessi in attività di co-design (Rizzo, 2009). Alcune categorie specifiche di strumenti si sono dimostrate particolarmente utili ai fini delle strategie di riattivazione e soprattutto hanno dimostrato la propria efficacia lavorando in modo sinergico.

Gli eventi prototipo. Un evento prototipo (Fassi, Sedini, 2017) è qualcosa di reale che accade e perciò implica sempre relazioni socio-materiali. Per questo motivo questi tipi di eventi sono creati per mettere in mostra prodotti, spazi e servizi, che possano fungere da ispirazione verso una riattivazione definitiva, ma soprattutto dove le relazioni diventano parte fondamentale. Nel gigante dormiente genovese, una ex caserma abbandonata posta nel mezzo di un quartiere popoloso, come primo output delle attività di Urbact, è stato proposto un evento e una *call for action*, il KSW-KAAU Summer Workshop, in cui le persone potevano entrare nel sito, esplorarlo e sperimentare ciò che accadeva in esso [fig. 02].

Il complesso della caserma è stato aperto al pubblico per una settimana, per attirare l'interesse di nuovi *stakeholder* e per presentare i risultati della prima fase delle attività del gruppo di supporto locale, coinvolgendo un pubblico più ampio nel dibattito sullo scenario di riqualificazione. Agli studenti invitati da altre università europee e dalla comunità locale è stato chiesto di realizzare installazioni negli spazi abbandonati, per dimostrare che uno spazio urbano inutilizzato può diventare un potente aggregatore di energie collettive. Altre città della rete, seguendo questa scia, hanno messo in pratica strategie di eventi di vario genere: dai festival d'arte e di cultura in aree ed edifici abbandonati, organizzati da associazioni no profit, capaci di trasformare l'abbandono in una grande opportunità, agli eventi sportivi come occasioni di riattivazione, anche se estremamente temporanei, perché capaci di attirare grandi numeri.

I workshop di co-design. La co-progettazione può essere fatta attraverso diversi livelli di coinvolgimento delle persone e con svariate tecniche visive da applicare nelle diverse fasi. L'enorme diffusione dei metodi di *design thinking* e dei processi creativi volti a includere gruppi complessi e multidisciplinari nella definizione delle soluzioni aiuta in questo senso. Il designer è, quindi, un professionista competente a condurre il gioco, non solo per la parte di fa-

cilitazione del processo, ma soprattutto per la sua capacità di visualizzare e realizzare soluzioni che consentano l'esperienza diretta delle persone coinvolte, trasformandoci un'idea in un'attività esperienziale e relazionale.

Le call for projects. Questi bandi possono ampliare la gamma di soluzioni attraverso la raccolta di diverse idee focalizzate su un tema specifico. Questi strumenti permettono la creazione di una rete di proposte, che si possono confrontare, favorendo così l'innovazione su di una scala più ampia. I bandi sono di solito aperti a una vasta gamma di soggetti, primi tra tutti professionisti, che rispondono a un brief specifico. Nella città di Napoli, il cui Comune era leader del progetto del *network 2nd Chance*, Cantiere Terrazzo è stata una grande installazione artistica sul tetto dell'ex Ospedale Militare, il gigante dormiente da riattivare, curata dal Madre, fondazione per l'arte contemporanea. Questa superficie è stata trasformata in una tela di 1.500 metri quadrati, un luogo pubblico visibile e aperto alla città, ma, anche se simbolicamente, non accessibile.

Campagne di comunicazione sui social media. Tali campagne possono diffondere i risultati dei processi per aumentare la consapevolezza di specifici problemi e soluzioni, ma soprattutto generare un elevato numero di interazioni. Esse hanno una autonomia legata ad una vera e propria identità visiva e ad un'immagine coordinata da gestire in modo dinamico e con modalità in rapido cambiamento, come richiesto dall'approccio ai *social media* (Mirti, 2013). Come dimostra anche la diffusione dei metodi di *crowdfunding*, le campagne di social media possono aiutare più di altri modi a raccogliere qualsiasi tipo di risorsa: un esempio fra tutti, Critical Concrete in Portogallo è un'iniziativa sociale riferita al mondo accademico, per cui luoghi socialmente rilevanti vengono rinnovati attraverso attività di formazione diretta agli studenti coinvolti fisicamente nei lavori di costruzione [fig. 03].

Prospettive

L'Italia è affollata da milioni di edifici vuoti, sottoutilizzati o abbandonati, un patrimonio edilizio che rappresenta un problema, ma anche una straordinaria opportunità di riattivazione e rigenerazione per molte aree del Paese attraverso il coinvolgimento attivo degli abitanti, vera e propria risorsa da valorizzare. Poiché l'innovazione sociale non è una bacchetta magica, la realizzazione di questo tipo di interventi di rigenera-



04

zione urbana richiede nuove competenze in grado di intersecare discipline, attori e strumenti diversi e di implementare la comunicazione e la narrazione. In questo senso, gli eventi prototipo e gli altri strumenti descritti, se utilizzati sinergicamente, sono sempre più strategici per raccogliere le risorse legate al contesto dell'azione. I giganti dormienti e la loro permanenza in città hanno una rilevanza che va oltre la loro realtà fisica e conferisce loro il ruolo di spazi dedicati alla comunità, il cui significato può essere valorizzato attraverso eventi temporanei ed effimeri. Questi personaggi sono una bella storia da raccontare nella città e la loro comunicazione assume un ruolo fondamentale come azione reale per ampliare la partecipazione alle pratiche di riattivazione. È necessario, quindi, non solo guardare all'ambiente costruito, ma ai luoghi, evidenziando le relazioni che li rendono vivibili e valorizzandole. Ciò richiede nuove competenze rispetto a quelle che circolano oggi, nelle università, nel mondo professionale e nelle istituzioni. È auspicabile l'inclusione delle comunità nella riattivazione dello spazio pubblico attraverso soluzioni innovative di *governance* urbana dello spazio pubblico, basate su

04 Superbarrio nella ex Caserma Gavoglio, ora oggetto di un progetto di trasformazione in parco urbano, sviluppato in collaborazione con UNIGE - GiCLab GOA e l'associazione locale Casa Gavoglio è stato utilizzato come strumento per permettere agli abitanti di immaginare il futuro parco urbano. I dati raccolti sono stati elaborati dagli studenti nel workshop Genoa Responsive City, diretto da Arete Markopoulou con Marco Ingrassia e Andrea Quartara

piattaforme tecnologiche e nuove possibilità date dal *data-driven design* (Fabbri, Iozzio, 2017), un campo da esplorare tra teoria e sperimentazione con un atteggiamento aperto. Un'attività sulla ex caserma genovese, che ha scompigliato le carte e suscitato interesse durante l'estenuante attività di co-progettazione, a volte faticosa, è stato il test con i cittadini di *SuperBARRIO*, un videogioco open source sviluppato dallo IAAC di Barcellona, che stimola i processi di progettazione partecipata, coinvolgendo i cittadini nella progettazione di spazi pubblici, per educare alla sostenibilità e all'inclusione, e per raccogliere dati sui bisogni, sui desideri e le loro possibili proposte (Markopolou, 2019). Il potenziale di questi dati raccolti attraverso un'attività ludica si è dimostrato essere alto, per quanto ancora da sbizzare, ma sicuramente in linea con uno scenario in cui idealmente si assiste alla dissoluzione della frontiera psicologica (Baricco, 2019) che separa come due momenti diversi dell'esperienza il mondo reale e quello digitale [fig. 04].

NOTE

[1] Questo articolo si riferisce ai temi e alle azioni sviluppate in URBACT III Action Planning Network: *2nd Chance. Waking up sleeping giants* e descritte nel testo *An URBAN GUIDEBOOK for the Reactivation and Reuse of larger vacant buildings* edito da Nils Scheffler – *Project Lead Expert* – supportato da N.Masella, M.L. Nobile del *Lead Partner Team* del Comune di Napoli e dai partner di progetto. I risultati della rete 2nd Chance sono disponibili online in inglese sul sito www.urbact.eu/2nd-chance.

REFERENCES

- Rizzo Francesca, *Strategie di co-design. Teorie, metodi e strumenti per progettare con gli utenti*, Milano, FrancoAngeli, 2009, pp. 144.
- Meroni Anna, Fassi Davide, Simeone Giulia, "Design for social innovation as a form of designing activism. An action format", pp.1130-1145, in *Proceedings of Social Frontiers: The next edge of social innovation research* (November 14-15, 2013, GCU's London Campus, UK).
- Mirti Stefano, *Il mondo nuovo. Guida tascabile. #design #socialmedia #alterazioni*, Milano, Postmedia Books, 2013, pp. 111.
- Manzini Ezio, *Design, Design, when everybody designs. An introduction to design for social Innovation*, Cambridge (MA), MIT Press, 2015, pp. 256.
- Ricci Mosè, *The Recycle Goa Pro-Active Manifesto* in Mosè Ricci, Jorg Schroeder (a cura di), *Towards a pro-active manifesto*, Roma, Aracne Edizioni, 2016, pp. 20-29.
- Iaione Christian, *Christian iaione illustra il paradigma della città collaborative*, 2017. <https://www.forumpa.it/citta-territori/christian-iaione-illustra-il-paradigma-della-citta-collaborativa/> [Ottobre 2020].
- Fassi Davide, Sedini Carla, "Design actions with resilient local communities: Goals, drivers and tools", *Strategic Design Research Journal*, 10 (1), 2017. <http://revistas.unisinos.br/index.php/sdrj/article/view/10946> [Dicembre 2020].
- Fabbri Lorenzo, Iozzio Daniela, "Data driven design: ecco come i dati possono aiutarci a capire i bisogni dei cittadini" 2017. <https://medium.com/designers-italia/data-driven-design-ecco-come-i-dati-possono-aiutarci-a-capire-i-bisogni-dei-cittadini-38f04d898f4d> [Ottobre 2020].
- Scheffler Nils, *An URBAN GUIDEBOOK for the Reactivation and Reuse of larger vacant building*, 2019, https://urbact.eu/sites/default/files/media/2nd_chance_guidebook.pdf [Ottobre 2020].
- Pericu Silvia, *Waking up the sleeping giants. An action format/ Risvegliare i giganti dormienti. Design in azione*. Genova, Genova University Press, 2018, pp. 175.
- Markopolou Arethi, "Genoa Responsive City Gaming and Participation", *MUGazine Design Prodotto Servizio Evento 01/19*, 2019, pp. 136-139.
- Baricco Alessandro, *The Game*, Torino, Einaudi, 2019, pp. 324.

Mappe della contemporaneità

Visualizzare la complessità per vivere,
comprendere, partecipare

Viviana Trapani Università degli Studi di Palermo, Dipartimento di Architettura
viviana.trapani@unipa.it

Serena Del Puglia Università degli Studi di Palermo, Dipartimento di Architettura
serena.delpuglia@unipa.it

Si propone una riflessione sulle modalità di visualizzazioni della complessità di contesti territoriali, rese possibili dalle tecnologie dell'informazione connesse agli *open data*; uno scenario che evidenzia la rilevanza oggi di strumenti e competenze del design della comunicazione e dell'informazione, proponendo una nuova centralità della "mappa", strumento e modello contemporaneamente di conoscenza, rappresentazione e trasformazione del mondo. Il contributo indaga come le diverse declinazioni di *visual mapping*, che connettono un contesto reale fisico-geografico ai molteplici livelli di informazione disponibili, possono alimentare nei cittadini consapevolezza e partecipazione a supporto di scelte individuali e azioni progettuali.

Complessità, Design partecipativo, Open data, Servizi digitali territoriali, Visual mapping

We propose a reflection on "ways" to visualize the complexity of territorial contexts, made possible by information technologies connected to open data; a scenario that highlights the relevance of tools and skills in information and communication design, proposing a new centrality of the "map", which has always been a fundamental tool and model at the same time for knowledge, representation and transformation of the world. The contribution investigates how the different variations of visual mapping, which connect a real physical-geographical context to the multiple levels of information, can feed citizens' awareness and participation in support of individual choices and design actions.

Complexity, Participatory design, Open data, Digital territorial services, Visual mapping

Sempre più frequentemente vengono proposte alla fruizione dei cittadini elaborazioni multimediali e multimodali promosse da enti e istituzioni, con l'obiettivo di offrire servizi estremamente articolati e aggiornati e di attivare visualizzazioni dinamiche e implementabili finalizzate alla conoscenza dei caratteri dei contesti, spesso incrociando modalità analitiche e narrative, linguaggi tecnici, sperimentazioni artistiche.

In questo articolato scenario evolutivo, che evidenzia la rilevanza di strumenti e competenze del design dell'informazione e della comunicazione, si vuole verificare in particolare l'ipotesi di una rinnovata centralità della "mappa", da sempre fondamentale strumento e modello contemporaneamente di conoscenza, lettura, interpretazione, rappresentazione e trasformazione del mondo (Colin, Troiano, 2015). Oggi nell'ambito del *visual mapping* confluiscono innumerevoli *smart technologies* [1] che permettono di connettere un contesto reale fisico-geografico a molteplici livelli di informazione su percorsi, flussi, elementi ricorrenti ed eccezionali, segni e tracce, alimentando la consapevolezza rispetto all'entità e alla complessità dei fenomeni socio-economici e diventando così un efficace supporto di scelte individuali e azioni progettuali. Del resto analogamente, nel campo della geografia, in cui si ricordano scienze analitiche, sociali e territoriali, si afferma il concetto di "cartografia critica", che si propone come «*medium* che assiste il cittadino nel pensare e progettare autonomamente il proprio luogo di vita e nel comprendere la reticolarità del mondo contemporaneo» (Casti, 2019, p. 4).

Per il designer le mappe – dinamiche, interattive, interconnesse – sono il dispositivo comunicativo che meglio può esprimere attraverso lo sviluppo di metafore grafiche la rilevanza sociale, culturale, economica, assunta dall'elaborazione di dati complessi, oggi così ampiamente prodotti e disponibili. Ma le mappe diventano anche strumento per mettere in luce punti di vista inediti o "lateral", che pure confluiscono nella costruzione dell'identità e della cultura visiva dei cittadini.

Superando le rappresentazioni dei sistemi cartografici tradizionali, incrociando tecnologie e sperimentazioni visive, le "mappe della contemporaneità" riescono oggi a comunicare con grande efficacia il dinamismo dei sistemi e le relazioni tra gli elementi fisici materiali e le forme immateriali che caratterizzano i contesti. Inoltre, la connessione e l'incrocio dei dati su livelli differenti d'informazione e di lettura offrono la possibilità di interpretare la fenomenologia degli ambienti cui siamo parte, individuando punti di criticità dei sistemi, tracciandone le cause, offrendo la pos-



01

sibilità di immaginare e programmare azioni progettuali. Nel 2015 la Fondazione Cartier presenta al Palais de Tokyo di Parigi una mostra nata da un'idea di Paul Virilio. Progettata dallo studio Diller Scofidio + Renfro con l'architetto-artista Laura Kurgan e con un team di scienziati, statistici e geografi, *Exit* consiste in sei mappe immersive animate [fig. 01], generate dai dati che indagano le cause delle migrazioni umane. Secondo gli autori [2] *Exit* è stata concepita per comunicare tutta la complessità del tema della migrazione globale, strettamente dipendente da fatti politici, economici e ambientali, che generalmente vengono trattati separatamente; utilizzando la proiezione panoramica di dati geo-codificati, *Exit* mira a esporre con immediatezza la loro interconnessione, altrimenti invisibile. La suggestiva installazione ambientale propone un'intensa esperienza multimodale centrata sulla costruzione e successione dinamica di mappe del mondo, con l'obiettivo primario di dare informazioni complete e complesse, stimolando altre forme di progettualità su tematiche di enorme importanza socio-culturale.

Mentre più recentemente, *Broken Nature*, XII Triennale di Milano del 2019, curata da Paola Antonelli, nello svelare uno scenario estremamente vario e sorprendente di come oggi il progetto e la scienza si confrontano con la criticità dell'equilibrio tra le specie viventi nel pianeta, propone molte sperimentazioni che spesso esprimono anche impegno militante, basate sulla elaborazione dinamica di mappe relative ai contesti territoriali critici [3]. Come nell'ar-

01
Diller Scofidio +
Renfro,
Exit 2008-15,
Palais de Tokyo,
Parigi, 2015.
Foto Luc Boegly

tiolata ricerca di Anthony Acciavatti (Antonelli, Tannir, 2019, pp. 104, 105) sul bacino idrografico del Gange, da cui origina una sorta di atlante che illustra la complessità di fattori geografici, ambientali, sociali, politici (Acciavatti, 2015), o nell'opera di Irene Stracuzzi [fig. 02] che segnala la convergenza d'interessi economici e politici che si stanno intensificando sull'Artico (Antonelli, Tannir, 2019, p. 109), laddove lo scioglimento dei ghiacci renderà accessibili preziose risorse naturali: un modello tridimensionale che accoglie la proiezione di mappe e dati rende immediatamente percepibile l'entità del cambiamento.

La Biennale d'arte contemporanea *Manifesta 12*, svoltasi a Palermo nel 2018, concepita come un laboratorio per affrontare le sfide globali, ha avviato un'ampia ricerca urbana coordinata dallo studio OMA [4], con l'intento di porre le tracce di una trasformazione profonda e duratura dell'identità urbana e della consapevolezza dei cittadini, nella direzione di un processo virtuoso di riappropriazione della propria storia, del proprio carattere socio-antropologico, espressivo, culturale e artistico. L'evento ha prodotto un ampio repertorio di elaborazioni e visualizzazioni, "mappe" prevalentemente, che s'inoltrano nella complessità della città e negli aspetti, anche immateriali, emergenti dalle intricate storie e geografie messe in luce, non solo dagli artisti di *Manifesta* ma anche da una comunità cittadina di artisti, progettisti, intellettuali.

Nell'installazione *Connected by Air* l'artista Richard Vijgen [fig. 03] aprendo una finestra virtuale sulla volta di una delle sale di Palazzo Ajutamicristo, proietta una mappa dei dati e degli oggetti che transitano in cielo, come segnali *wireless*, satelliti, traffico aereo, condizioni dell'aria e correnti, visualizzate in vettori e linee in movimento, proponendo una descrizione inaspettata di fenomeni e dati altrimenti invisibili (OMA, 2018, p. 88). Mentre con il contributo di diversi attori sociali, delle associazioni, dei cittadini, è stata prodotta *Palermo Social Innovation Map*, una mappa interattiva e implementabile dei luoghi dell'innovazione sociale e culturale della città, che permette anche di visitare alcuni quartieri e luoghi della città con la guida degli stessi abitanti.

Mappe urbane. Verso una progettazione partecipata dei servizi

La disponibilità di enormi quantità di dati generati e registrati attraverso l'uso di dispositivi tecnologici sempre più diffusi ed interconnessi, unitamente ai nuovi strumenti di localizzazione potenziati dall'intelligenza artificiale, supportano la costruzione di piattaforme abilitanti per la comunicazione e l'interscambio di informazioni, opinio-

ni e servizi. In particolare, la possibilità di condividere in rete visualizzazioni implementabili dai fruitori con dati in continuo aggiornamento (che riferiscono geograficamente, attraverso *social tagging* le informazioni), coinvolge nuove categorie di utenti e produce nuove possibilità di trattamento dei dati disponibili, anche tramite l'attivazione di processi progettuali interdisciplinari e partecipativi (Sinni, 2016). *L'information design* si trova dunque a cercare un equilibrio tra nuove modalità di raccolta e diffusione dei dati e nuovi attori coinvolti nei processi di analisi e interpretazione; diviene terreno di inedite sintesi visive della complessità.

A partire da tali considerazioni, è possibile, tramite l'analisi di esperienze esemplificative declinate in ambiti applicativi anche molto differenti, indagare gli esiti di proposte che, incrociando linguaggi tecnologico-scientifici con sperimentazioni visive e narrative, testimoniano la ricchezza di processi ideativi emergenti dalla relazione tra un contesto fisico, una sempre più ampia dimensione di dati immateriali e la dimensione della fruizione.

03

02



02

Irene Stracuzzi,
*The legal status
of ice*, 2017-2019

03

Richard Vijgen,
Connected by Air,
Manifesta 12,
Palermo, 2018.
Fonte
<https://www.richardvijgen.nl/#connected-by-air>



Come già anticipato, la questione ambientale a scala globale è oggi il tema centrale, affrontato spesso da team interdisciplinari in occasione di grandi eventi e mostre, ma anche dagli attori pubblici che elargiscono servizi e mettono in atto processi decisionali complessi e aperti alle istanze dei cittadini, sempre più consapevoli degli effetti dei loro comportamenti nell'ambiente. La volontà di attuare politiche e pratiche a basso impatto ambientale alimenta la raccolta di dati e di informazioni sul funzionamento dei servizi pubblici di trasporto e dei modelli alternativi di mobilità sostenibile (*car e bike sharing, ride sharing, pool sharing*). È dall'elaborazione incrociata di dati e flussi urbani che si arriva all'individuazione di parametri e connessioni atti a supportare strategie progettuali volte ad un reale beneficio della sostenibilità e della qualità complessiva della vita dei cittadini. Ma l'efficacia reale di tali servizi, è affidata alla possibilità di visualizzare e interagire rapidamente da parte degli utenti, attraverso interfacce grafiche agili e d'immediata comprensione che traducano visivamente la complessità dell'elaborazione riportandola ad un contesto di fruizione.

Il progetto *Visualizing MBTA Data* (2014), sviluppato dagli ingegneri Mike Barry and Brian Card, propone nella *web* una visione globale del servizio pubblico offerto dalla metropolitana di Boston. Analizzando i dati relativi agli orari dei treni, all'affluenza di persone nelle varie stazioni e quantificando gli effetti generati dalle relazioni tra i due, in riferimento a precisi contesti spaziali (le stazioni) e temporali (le diverse ore del giorno e le diverse giornate della settimana), vengono intercettate le connessioni tra le criticità individuate (come i ritardi dei treni e il sovraccarico della linea ferroviaria) e i fattori che le hanno potute determinare (sovrappollamenti in coincidenza con gli orari di lavoro di entrata e di uscita; eventi settimanali con grande affluenza di pubblico, come le partite di basket; condizioni metereologiche critiche). La visualizzazione di tali fenomeni posti in relazione da mappe e diagrammi esplorabili in rete [fig. 04], non solo si rivela essenziale per proporre agli utenti/cittadini il miglior utilizzo dei servizi e all'azienda le linee di possibili azioni progettuali, ma offre anche una visione inedita sulla complessità dei flussi urbani (Profeta, 2017).

È chiaro come l'attivazione di tali ricerche, metta in campo molteplici attori (istituzioni, aziende, associazioni e singoli cittadini), all'interno di un'ampia prospettiva interdisciplinare, nella quale sono chiamate a intervenire professionalità con elevato grado di specializzazione (informatici, designer, urbanisti, esperti in *computer science* e nello sviluppo di sistemi cyber-fisici basati sui *big data* urbani).

SENSEable City Lab [5], tramite un esteso team di professionisti, basando la propria ricerca sulla lettura di fenomeni urbani, indagati nella loro complessità, lavora costantemente sull'elaborazione e restituzione grafica di mappe in grado di rappresentare la dinamicità dei fenomeni. La sfida che si pone è quella di utilizzare artefatti comunicativi nella definizione di possibili linee di azione progettuale, che sviluppino sinergie tra i diversi attori del progetto.

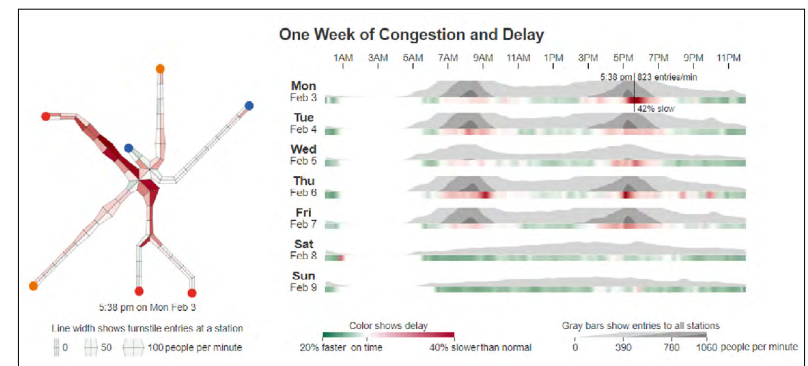
Nel progetto *PisaPool* (2016), la raccolta di dati relativi a forme di trasporto sostenibili, come il *car pooling* o il *car sharing*, avviene tramite pratiche partecipative di mobilità, tecnologicamente attuabili tramite *app* in grado di geolocalizzare rapidamente guidatori e passeggeri. La costruzione e il confronto visivo tra le mappe dei flussi di traffico dei tragitti casa-lavoro nella città di Pisa, evidenziando il risparmio di tempo negli spostamenti e la conseguente riduzione di emissioni inquinanti, riesce a verificare e a catalizzare nello stesso tempo, l'attitudine sociale alla collaborazione nella creazione di servizi condivisi.

Mappe culturali. Identità di luoghi e comunità

La grande disponibilità di dati accessibili e l'allargamento della base degli interlocutori coinvolti nei processi di raccolta, analisi e interpretazione dei dati medesimi alimenta un'attività di traduzione visuale [6] che interpreta la complessità (Falcinelli, 2014, p. 10): elaborazioni in cui i linguaggi espressivi e progettuali si ibridano in mappe multidimensionali e interattive, capaci di esplorare l'esperienza fornita dai fenomeni urbani e territoriali.

L'approccio comunicativo-narrativo che consiste nel «raccontare storie con i dati» (Ciuccarelli, 2018) può permettere di richiamare frammenti di vita reale e perfino esperienze individuali anche in mappe che diventano «fisiche»

04
Mike Barry
and Brian Card,
*Visualizing
MBTA Data*,
2014, mappe
e diagrammi
cartesiani. Fonte:
[http://mbtaviz.
github.io/](http://mbtaviz.github.io/)



04

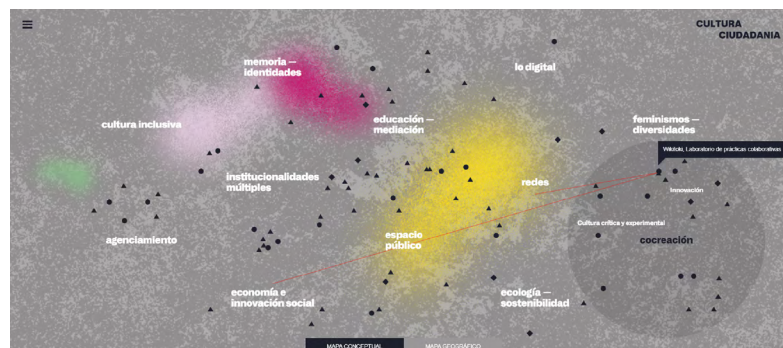


05

e tridimensionali. La mappa *The Blind Line* (2018) di Martina Zena/Tipografia Altedo [fig. 05], associa all'elaborazione di una carta descrittiva del centro storico di Bologna (ove emergono attraverso una raffinata stratificazione grafica e materica architetture, laghi, parchi, strade) la possibilità di attivare con il proprio smartphone, tramite un tag NFC, piccole elaborazioni multimediali animate che propongono informazioni e prospettive inedite sulla città. Proposta come processo aperto in continua trasformazione, la mappa diviene un artefatto in grado di abilitare il dialogo collettivo e modalità di co-design. Gli artisti brasiliani del gruppo E/Ou (C. Washington, L. de Araújo e N. Goto) dal 2008 hanno avviato alcune sperimentazioni partecipative sullo spazio pubblico. Il progetto *Descartógrafos* (2008) consiste in una mappa collettiva, implementabile dalle iscrizioni lasciate dai soggetti che “abitano” o transitano nel luogo scelto. La restituzione visiva dei contesti finisce così per includere non solo informazioni e dati, ma anche l'esperienza delle persone, che confluisce nella complessa identità socio-culturale dei territori. Tale tendenza giunge a compimento in forme partecipative di processi progettuali promossi e attivati dagli stessi cittadini, che coinvolgono non solo gli specialisti del progetto ma anche gli attori politici e territoriali, con diversi gradi di responsabilità e diversi ruoli nei processi decisionali. In questa visione, è evidente come ogni singola azione progettuale si basi su una modalità di azione e di intervento «dialogica [...] sempre più praticabile attraverso gli strumenti interattivi dell'ipermedialità multimodale» (Ance-

05
Martina Zena,
The Blind Line,
Tipografia
Altedo, 2018.
Fonte [www.
tipografiaalteredo.
com](http://www.tipografiaalteredo.com)

schi, 2005). La visualizzazione di tali processi esplicita le dinamiche di tali “interdipendenze”: campi di forza, connessioni fra gli attori e fra gli elementi di un dato sistema. Il programma *Cultura y Ciudadanía* del Ministero della Cultura e dello Sport del governo spagnolo, ha presentato nel 2019 la *Cartografía Cultura y Ciudadanía* [7], una mappa digitale [fig. 06] che ospita un archivio di progetti culturali multidisciplinari. La cartografia, che incorpora vari livelli d'informazione e lettura attorno a due mappe complementari, una concettuale e una geografica, organizza le informazioni con lo scopo di stabilire collegamenti e connessioni tra progetti (geolocalizzati e collegati singolarmente ai propri siti *web*) attorno a concetti chiave, con lo scopo di promuovere lo sviluppo di nuove politiche e pratiche culturali, con una vocazione essenzialmente sociale e civica.



06

06
Cartografía Cultura y Ciudadanía,
mappa concettuale e mappa
geografica.
Fonte <https://culturayciudadania.es>



07

Verso l'integrazione di design e intelligenza artificiale

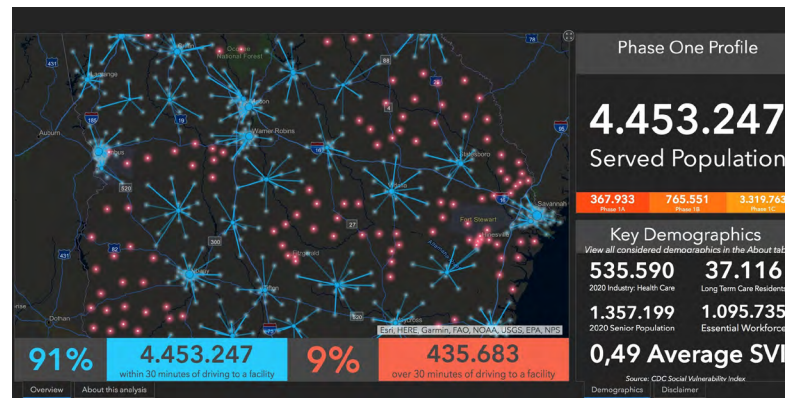
Le esemplificazioni contenute nel testo, pur nella loro diversità d'intenti e ambiti, indicano la continuità e la permanenza nell'uso e nelle infinite declinazioni di uno strumento quale la mappa, oggi riproposta in forme sempre più tecnologiche, dinamiche e complesse che sembrano modellarsi sull'esperienza dell'uomo contemporaneo, proponendo un rapporto sempre più stretto e sincronico tra analisi del reale, elaborazione cognitiva e fruizione multidimensionale.

La mappa del resto come elaborazione dell'esperienza in forme di sapere codificato e trasmissibile, riflette una struttura profonda dei meccanismi della conoscenza propri dell'uomo. Oggi, nelle sue forme più tecnologiche e contemporanee, segue un'evoluzione sociale e culturale che si orienta sempre più verso una produzione di quei saperi connessi, condivisi, interdisciplinari necessari per la prefigurazione di strategie e azioni progettuali, il cui impatto sull'ambiente, sui contesti territoriali e socio-culturali, sulla vita delle persone, sia immediatamente valutabile e verificabile.

Le modalità di costruzione e le diverse finalità del *visual mapping*, che emergono da molteplici ambiti, documentano inoltre una sempre più capillare diffusione della disciplina del progetto della comunicazione visiva e l'efficacia delle sue applicazioni nell'attuazione di processi decisionali collettivi e individuali, nell'ottica di una visione multiattoriale e collaborativa. Il ruolo centrale in particolare dell'*information design* si sta ampliando progressivamente nella capacità di analizzare ed esplorare grandi quantità di dati (materiali e immateriali), per poter comprendere e attivare strategie virtuose in una realtà che si manifesta

07

Dashboard COVID-19 della Johns Hopkins University of Medicine. Fonte <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>



08

densa di criticità sempre più complesse e interrelate, così le capacità del designer di strutturare e visualizzare le informazione si integrano con le applicazioni dell'intelligenza artificiale e lo sviluppo dei sistemi di geolocalizzazione. Lo dimostra l'ampiezza di rappresentazioni infografiche, *dashboard* e mappe dinamiche messe in atto da attori istituzionali, accademici [8] e *media*, in occasione della recente pandemia di COVID-19, per acquisire informazioni e contrastare la diffusione della malattia, rilevando collegamenti tra i casi e le localizzazioni critiche [fig. 07] [fig. 08]. «Nelle redazioni e negli ambienti accademici di tutto il mondo, i designer dell'informazione hanno lavorato instancabilmente per comunicare l'impatto della crisi e fornire al pubblico informazioni sanitarie critiche. Il risultato è un impressionante *output* di visualizzazioni che non sono state solo informative; hanno contribuito a salvare vite umane» (Dillon, 2020).

08

Dashboard di studio per distribuzione del vaccino Coronavirus. Fonte <https://doc.arcgis.com>

NOTE

[1] Le *smart technologies* abilitano una forte interconnessione tra risorse utilizzate, spaziando dall'*Internet of Things*, *Big Data* e *Cloud Computing (Information Technology)*, alla robotica collaborativa, realtà aumentata e virtuale, stampa 3d (*Operation technology*). L'*Industrial Analytics* convoglia le applicazioni di nuove tecniche e strumenti di *Business Intelligence*, *Visualization*, *Simulation* e *Forecasting*, *Data Analytics*, per evidenziare l'informazione celata nei dati e la capacità di utilizzarla per supportare decisioni rapide.

[2] L'intervista completa è consultabile in <https://www.wallpaper.com/art/diller-scofidio-renfro-stage-exit-art-pieces-at-un-climate-change-conference-cop21>

[3] La NASA ha condotto un programma di ricerca del sistema terrestre in grado di individuare e valutare cause, effetti e previsioni globali future del cambiamento climatico sulla Terra. Il sito ufficiale <https://climate.nasa.gov> mette a disposizione infografiche, visualizzazioni 3d, mappe interattive.

[4] OMA ha curato la redazione del *Palermo Atlas*, un repertorio di mappe, in cui materiali visivi, elaborazioni grafiche e infografiche costruiscono una caleidoscopica narrazione dell'identità aperta e inclusiva della città di Palermo.

[5] Ideato e diretto da Carlo Ratti, in collaborazione con il City Design and Development group-Department of Urban Studies and Planning e il MIT Media Lab, il SENSEable City Lab nasce per studiare e anticipare come le tecnologie digitali stanno cambiando il modo in cui le persone vivono e le loro implicazioni su scala urbana.

[6] Secondo Riccardo Falcinelli, che propone il *visual design* come fenomeno sociale globalmente diffuso, l'uso del termine "visuale" propone il riferimento alla dimensione culturale espressa dagli artefatti, mentre il termine "visivo" coglie piuttosto gli aspetti percettivi della visione.

[7] La consultazione e l'esplorazione della mappa sono possibili tramite il sito ufficiale <https://culturayciudadania.es>

[8] I più completi *dashboard* sul COVID sono quelli elaborati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e della Johns Hopkins University, mentre tra i quotidiani si segnalano le efficaci visualizzazioni del Washington Post e New York Times.

REFERENCES

Anceschi Giovanni, "Il committente competente", *diid* n. 16, **2005**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/il-committente-competente/> [Settembre 2020].

Ciuccarelli Paolo, "Il design dell'informazione tra dati aperti e attivismo visuale", *diid* n. 57, **2014**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/design-open-source-virtual/> [Settembre 2020].

Colin Gianluigi, Troiano Antonio (a cura di), *Le mappe del sapere*, Milano, Rizzoli, **2014**, pp. 237.

Falcinelli Riccardo, *Critica portatile al visual design*, Torino, Einaudi, **2014**, pp. 321.

Acciavatti Anthony, *Gange Water Machine: Designing New India's Ancient River*, Applied Research + Design Publishing, **2015**, pp. 402.

Sinni Gianni, "La pubblica utilità è open source. Public utility service is open source", *Progetto grafico* n. 30, **2016**, pp. 26-32.

Profeta Giovanni, "La visualizzazione grafica dei flussi. Gli strumenti del design dell'informazione per l'analisi del tessuto urbano", **2017**. <https://www.flowsmag.com/it/2017/05/09/la-visualizzazione-grafica-dei-flussi/> [Settembre 2020].

OMA (a cura di), *Palermo Atlas*, Milano, Humboldt Books, **2018**, pp. 418.

Antonelli Paola, Tannir Ala, *Broken Nature XII Triennale di Milano*, Milano, Electa, **2019**, pp. 360.

Casti Emanuela, *Cartografia Critica. Dal topos alla chora*, Torino, Edizioni Angelo Guerini e Associati srl, **2019**, pp. 229.

Dillon Katherine, "How data designers helped us make sense of 2020's chaos", *Fast Company*, 25-12-**2020**. <https://www.fastcompany.com/90588298/how-data-designers-helped-us-make-sense-of-2020s-chaos> [Gennaio 2021].

Urban stories Design

Raccontare e visualizzare la città
e i processi di trasformazione

Elena Vai elena.vai@unibo.it

Valentina Gianfrate valentina.gianfrate@unibo.it

Flaviano Celaschi flaviano.celaschi@unibo.it

Lorela Mehmeti lorela.mehmeti2@unibo.it

Università di Bologna, Dipartimento di Architettura

La città contemporanea è una delle realtà più complesse perché multistrato, multiculturale, multi tecnologica. Sulla città esiste un sistematico *storytelling*. Questa narrazione diventa strumento di progetto nel disegno e adozione di pratiche attinenti la sfera pubblica. Il contributo del design ai processi di trasformazione urbana si inserisce all'interno di queste riflessioni, intercettando i flussi comunicativi, utilizzandoli per materializzare lo *storytelling* in prodotti e/o servizi per il cittadino che sempre più ricorrono a tecnologie abilitanti e dati. Il testo definisce azioni progettuali condotte a Bologna con l'obiettivo di generare una "memoria" di esperienze da dati codificati ed aumentarne il grado di trasparenza e di condivisione.

Partecipazione, Storytelling, Data visualisation, Sfera pubblica, Digitalizzazione

The contemporary city is a complex reality based on its multi-layered, multicultural and multi-technological structure, animated by powerful and systematic storytelling. This narrative becomes a tool in the development of practices concerning the public sphere. The contribution of design to the urban transformation belongs to these reflections by intercepting communication flows connected to these processes, or by using them to materialise the storytelling in products and/or services for the citizen, who more and more adopts technologies and datasets in his daily life. The paper outlines the early stages of a research project in Bologna aiming to generate a "memory of experience", case histories and decoded data, to increase transparency and data flows.

Participation, Storytelling, Data visualisation, Public sphere, Digitization

F. Celaschi Orcid 0000-0002-5793-3480
V. Gianfrate Orcid 0000-0003-1529-8041
E. Vai Orcid 0000-0001-5953-3256
L. Mehmeti Orcid 0000-0002-8531-7220

ISSN 2531-9477 [online], ISBN 978-88-85885-10-3 [print]

Città, realtà e narrazione

La realtà è un insieme complesso di elementi. I fatti oggettivi, quelli che solitamente la scienza considera come "fenomeno", sono una piccola porzione della realtà che parallelamente è condizionata da alcuni aspetti determinanti [fig. 01]. Noi tutti vediamo la realtà e siamo parte integrante della realtà che osserviamo (Bohr, Gulmanelli, 2018), ma in essa siamo colpiti solo dalla porzione di cui conosciamo elementi ed aspetti, quindi vari osservatori hanno una diversa percezione della medesima realtà (De Caro, Ferraris, 2012). Poniamo tra il nostro sguardo e la realtà un potente filtro che non trattiene ciò che della realtà non vogliamo considerare (per ideologia, dolore, fatica, complessità, ecc.) e di essa ne apprendiamo una sintesi che chiamiamo "modello di realtà". Acquisire la realtà dall'osservazione diretta è più faticoso e problematico piuttosto che acquisirne percezione attraverso lo *storytelling*, che usa modelli di realtà, metafore, e altri dispositivi retorici e rappresentativi (Morgan, 2015). La percezione della realtà viaggia in modo più facile e veloce attraverso la narrazione della realtà, soprattutto se questa è fatta usando linguaggi attraenti e facili da esperire come i modelli della realtà (Celaschi, 2008; 2017). La realtà dunque si compone anche dello *storytelling* che l'accompagna (Baricco, 2018): quest'ultimo non è irrealista perché non è materiale, i nostri sensi non lo percepiscono ma la nostra mente sì. Lo *storytelling* dunque riguarda la realtà, ma non è necessariamente basato su elementi "veri": esiste infatti una quota parte di *storytelling* che si fonda su fatti non veri (fake) [fig. 02].

La città contemporanea è per definizione una delle realtà più complesse che conosciamo perché e multistrato, multiculturale, multi tecnologica, dinamica, non compatta, viva, ne siamo parte e conosciamo della città solo gli elementi che abbiamo esperito in modo diretto. Nel mentre sulla città esiste un potente e sistematico *storytelling* continuo e una tradizione di lungo corso nei luoghi comuni e nell'immagine costruita.

Il contributo del design ai processi di trasformazione urbana si inserisce all'interno di queste riflessioni e le considerazioni ed esperienze da cui parte il nostro contributo si integra in continuo con questi aspetti che riguardano le strategie, i processi e le tecnologie per la materializzazione dello *storytelling*.

Il territorio è il campo problematico più complesso tra quelli di cui ci occupiamo. La crescita della domanda di design nell'organizzazione dei processi di rappresentazione e nella condivisione partecipata *bottom up* con i cittadini, sono azioni che stanno alla base dei processi di

trasformazione urbana contemporanea. Questo testimonia un diffuso aumento della consapevolezza dell'utilità ed efficacia dei modi e degli strumenti di cui il design si serve in questo tipo di azioni (Celaschi, Trocchianesi, 2004; Fanzini, Casoni, 2011).

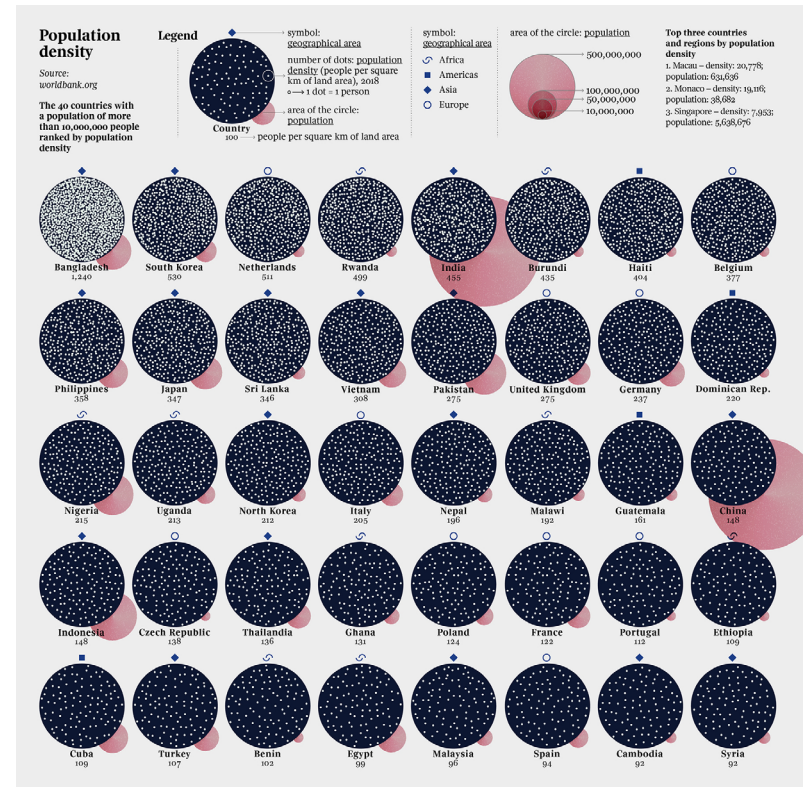
I temi che investono il design quando opera sulla realtà urbana sono guidati oggi da alcune logiche portanti. Dopo tanta cura dello spazio è diventato inderogabile occuparsi della dimensione temporale in tutte le accezioni potenziali: i tempi lunghi della trasformazione, la temporaneità delle funzioni, gli eventi e azioni puntuali e istantanee, l'occupazione 24/7 dello spazio tempo della città e la programmazione dei tempi (Bonfiglioli, 1990). L'impatto delle tecnologie abilitanti sui dati e la loro pervasività chiedono inoltre il ripensamento della relazione uomo-macchina, sia al singolare per restituire alla persona diritti civili e riservatezza, sia per capire le conseguenze sulle organizzazioni e le comunità (Accoto, 2019). Operare sulle persone, significa agire sulla trasformatività dei corpi, delle organizzazioni e dei saperi e sulla loro innovazione continua (Pine, Gilmore, 2000). La polverizzazione dei saperi comporta la scomparsa del demiurgo urbanista inteso come regista o deputato a sovrintendere la trasformazione e la progettazione urbana.

Questo lavoro sintetizza come lo *storytelling* della città e della sua trasformazione viene agito dal design oggi e illustra alcuni progetti che meglio testimoniano il potenziale ancora latente del connubio virtuoso tra design e realtà urbana [fig. 03].

01
Sintesi del fenomeno che chiamiamo realtà



01

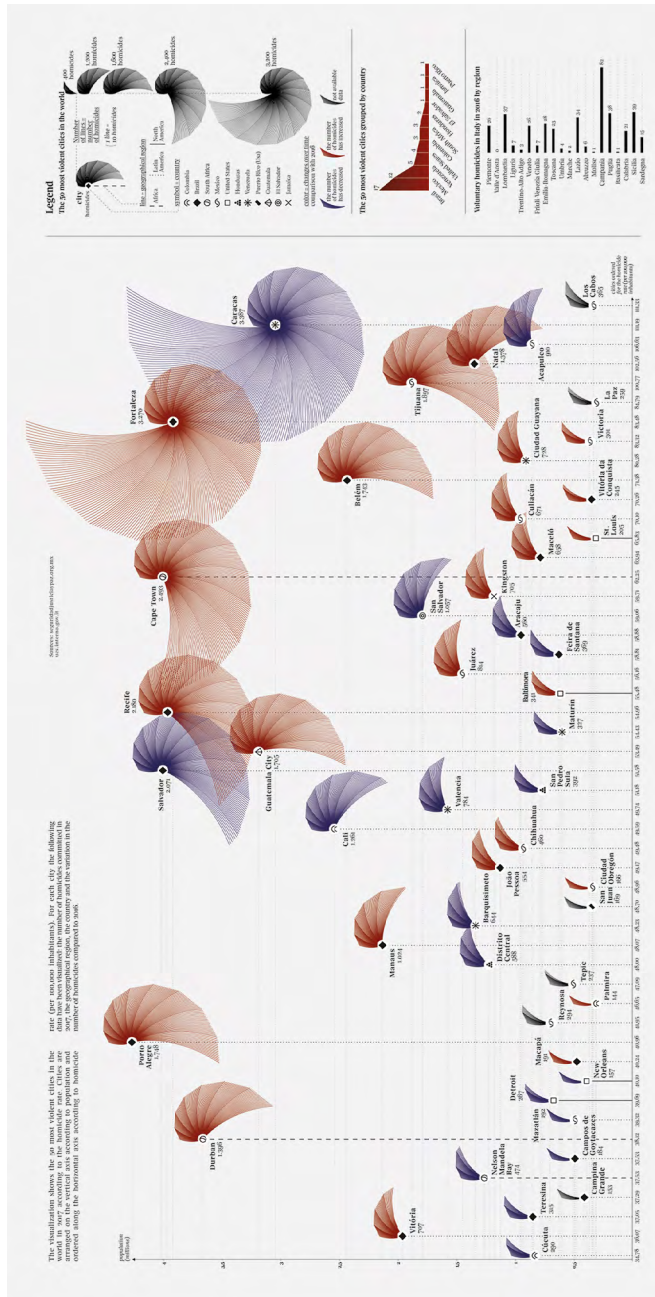


02

Disegnare servizi per la sfera pubblica

Il concetto di sfera pubblica (Habermas, 2006; Deane, 2005) inteso come luogo della pubblicità, visibilità, controllabilità delle pratiche attinenti all'interesse generale (Selloni, 2017) rende particolarmente importante la comunicazione e la narrazione pubblica (Buskermolen, 2016), in quanto strumenti finalizzati allo scambio e alla "messa in comune di significati" tra la molteplicità degli attori coinvolti nelle dinamiche socio-economiche e ambientali della vita urbana. L'avvento di nuove tecnologie, nuove forme di *governance* (Libro Bianco Agenda Digitale, 2018), nuovi sistemi di produzione, rappresentano opportunità e vincoli entro cui questi attori agiscono e interagiscono e generano flussi comunicativi pressoché continui (J.B. Thompson, 1998). Se opportunamente intercettati, i flussi di comunicazione rappresentano un importante elemento per il disegno di servizi (van der Bijl-Brouwer, 2017) e soluzioni per la sfera pubblica, e ne

02
Population density. Data visualization for La Lettura - Corriere della Sera. Design Federica Fragapane

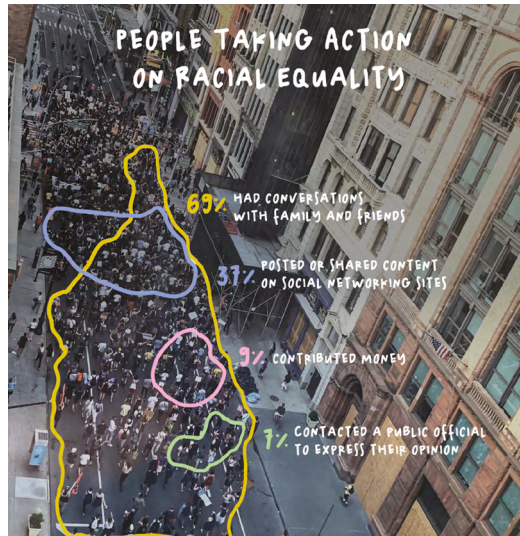


03
The Most Violent Cities in the World. Data visualization for La Lettura - Corriere della Sera. Design Federica Fragapane

garantiscono il continuo aggiornamento: progressivamente cambiano le esigenze del singolo cittadino, dei sistemi collettivi, della società intesa in senso ampio [fig. 04]. In epoca COVID-19, il coinvolgimento di governi, organizzazioni, società civile, imprese, imprenditori sociali e pubblico in generale, ha avviato un impegno comune nell'individuazione di risposte alla crisi a breve termine, provando a limitare le ripercussioni socio-economiche a medio termine e suggerendo nuove forme per reinventare le politiche e gli strumenti esistenti a lungo termine. Questa trasformazione verso "la nuova normalità" dovrà necessariamente rivedere il modello di *governance* democratica come lo abbiamo inteso fino ad ora, per attuare dei nuovi modelli di partecipazione sociale orizzontale e non più verticale. Tale coinvolgimento collettivo è stato sperimentato e attivato da un flusso continuo di comunicazione e di dati multilivello e multicanale, attivando piattaforme e strumenti, promossi da enti ed organizzazioni, che in molti casi hanno previsto il contributo attivo dei cittadini e diverse forme di partecipazione elettronica.

Alcuni esempi:

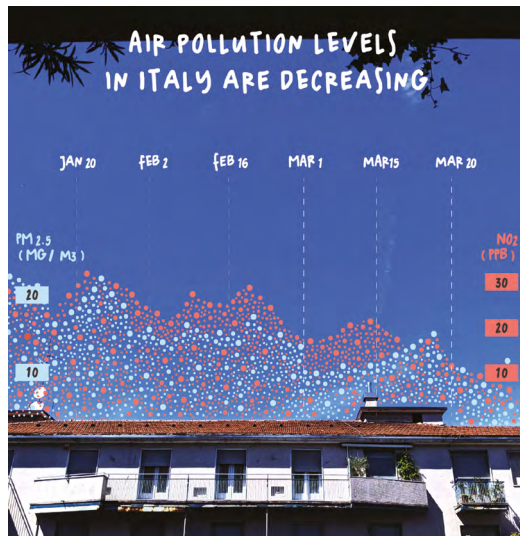
- MY COVID-19 STORY: una campagna di *storytelling* per i giovani promossa da UNESCO;
- EIC COVID-19: una piattaforma collaborativa creata dalla Commissione Europea per dare seguito alle sfide, segnalate dagli utenti, emerse a seguito della Pandemia COVID-19;
- UNITE4COVID: un *marketplace* collaborativo che offre soluzioni per combattere il virus, alimentato a scala globale e utilizzato come piattaforma condivisa a scala globale, per sviluppare nuove soluzioni di risposta al virus;
- COVID-19 Exchange Platform: una piattaforma di scambi, creata dal Comitato delle Regioni, per rafforzare il sostegno reciproco tra le comunità locali di tutta Europa, condividendo esigenze e soluzioni;
- Cultural gems #EUCultureFromHome: una mappa interattiva dei siti del patrimonio culturale europeo, sotto forma di collezione digitale open-source che può essere direttamente aggiornata in tempo reale, lanciata da JRC della Commissione europea;
- <https://solidarietadigitale.agid.gov.it/#/>: una pagina dedicata alla solidarietà digitale messa a disposizione dal Ministero per l'Innovazione Tecnologia e la Digitalizzazione Italiana che raccoglie le offerte messe a disposizione dalle aziende: ad esempio Parkinson Care è un servizio di tele assistenza infermieristica specializzata per le persone con malattia di Parkinson e i loro *caregiver*, oppure Help-Chat promosso da Save the Children per l'orientamento e il supporto materiale per i genitori.



www.pewsocialtrends.org/2020/06/12/amid-protests-majorities-across-racial-and-ethnic-groups-express-support-for-the-black-lives-matter-movement/
© Giorgia Lupi at Pentagram

<https://towardsdatascience.com/assessing-the-impact-of-the-coronavirus-lockdown-on-our-environment-through-data-2905535da51e>
© Giorgia Lupi at Pentagram

Questi sono solo alcuni dei casi in cui le istanze di collaborazione, condivisione e *storytelling* hanno il potenziale di trasformarsi in servizi comunitari dalla scala locale a quella globale, dalla dimensione individuale a quella collettiva.



Urban data stories e l'Osservatorio R-Innovare la città

Le *Urban Data Stories* rappresentano l'evoluzione nella ricerca di forme intermediali tra dati e massa attraverso l'influenza di nuovi media tecnologici (McLuhan, 1964). La centralità del concetto di oralità, contestualizzato all'attuale fase di open-access tecnologico (Ong, 1982), è prologo nella definizione di questo strumento di *storytelling* metropolitano. Le *urban data stories* contribuiscono alla rimozione delle barriere della partecipazione cittadina nel contesto di innovazione e sviluppo urbano; il potenziale costituito dai set di open data a disposizione dei cittadini viene interpretato oggi come una vera e propria risorsa che può guidare i cittadini verso la comprensione dei successi innovativi urbani delle città. Il quadro delle *urban data stories* è composto da vari layers di strumenti tecnologici volti ad abilitare ed intensificare il data literacy dei cittadini, i quali, in base ai livelli di partecipazione, si trasformano da users in *participants*, e da *participants* diventano loro stessi *innovators* urbani (de Lange, de Waal, 2019). In questa ottica le *urban data stories* contribuiscono a dare priorità al coinvolgimento cittadino per colmare il gap tra l'offerta di dati e la *user innovation* (von Hippel, 1986), attraverso visualizzazioni di design grafico ed irrisolvibili narrative. Ecco quindi come modelli creativi di visualizzazione di dati analitici generano la definizione di *urban data stories* [fig. 05].

Come estendere il valore delle tracce di memoria individuale a valore collettivo e di pubblica utilità nella Dataville (Ratti, 2017) contemporanea?

L'approfondimento sul carattere valoriale della memoria e dei dati rappresenta il fulcro di una collaborazione avviata con Fondazione Innovazione Urbana di Bologna, per supportare l'Osservatorio "R-Innovare la Città". Promosso dalla Fondazione Innovazione Urbana (FIU), l'Osservatorio in meno di 60 giorni ha raccolto più di 900 link a notizie, pratiche, *case histories*. La necessità di ordinare, rappresentare e comunicare la moltitudine di contenuti, anche alla luce del ruolo di mediatore tra Comune, cittadini e Università che la Fondazione ha per mandato, è alla base della collaborazione tra FIU, l'Advanced Design Unit ed il Centro di Ricerca per l'interazione con le Industrie Culturali e Creative (C.R.I.C.C.) dell'Università di Bologna, finalizzata a perseguire obiettivi plurali: documentare, indagare, comunicare e disegnare scenari futuri; prototipare nuovi servizi per rispondere all'emergenza attuale e dare supporto alla comunità su scala locale e metropolitana, al fine di aumentare la resilienza capillare dei luoghi della città post-Covid.

Dato per acquisito che il *landscape* urbano verrà profondamente mutato da nuovi bisogni durante e post-emergenza, questo progetto indaga le nuove modalità di interpretazione tra *urban design*, *community welfare* e *creativity readiness*. Basti solo pensare ai limiti imposti dal distanziamento fisico negli spazi pubblici, che hanno agito, soprattutto sulle industrie culturali e creative, aumentando creatività e visionarietà nell'anticipare scenari futuri attraverso l'adattamento al concetto di prevenzione permanente.

La ricerca condotta da questa partnership è scandita da tre indicatori temporali che delineano il processo di Bologna pre-Covid/durante/la città che anticipa. I risultati dell'indagine in questa comparazione temporale saranno interpretati attraverso lo sviluppo di grafiche di *data visualisation* e *urban stories*. Il modello metodologico assunto dall'osservatorio si struttura in:

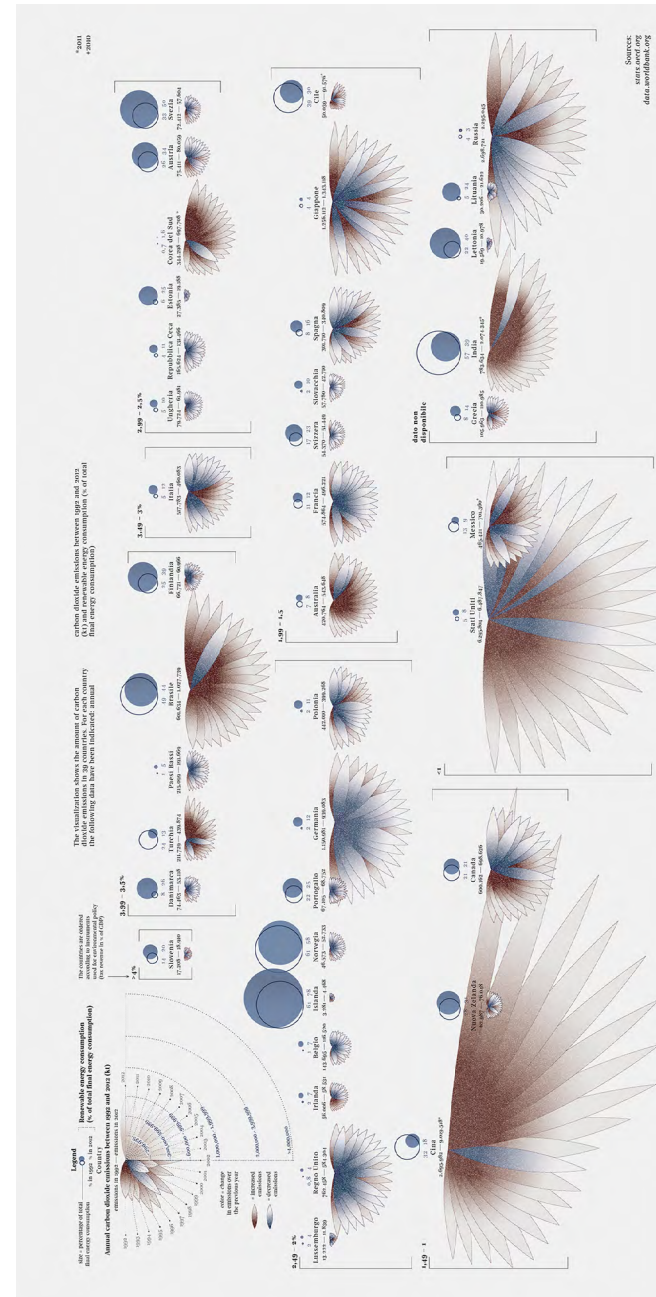
- informare i cittadini con forme comunicative snelle;
- creare una documentazione aggiornabile *open-access* (*repository digitale*);
- definire scenari a medio-lungo termine;
- design di contenuti culturali utili per varie forme di *learning*.

L'operazione "R-innovare la città" rappresenta un patrimonio di dati consistente che necessita di essere tradotta in visualizzazioni funzionali per immaginare e progettare future visioni della meta-città, attraverso l'animazione e la grafica digitale applicata alla produzione video e audiovisiva, allo scopo di documentare tale processo di rigenerazione e riattivazione urbana.

Storytelling digitale come "memoria" di pubblica utilità

Lo *storytelling* può essere assunto quale strumento adatto a colmare la sconnessione tra le pratiche, i servizi e il pubblico, tra l'analisi e la produzione scientifica e di ricerca, e il risultato comunitario e condivisibile, diventando memoria codificata, utile anche ad individuare il legame tra i fenomeni di trasformazione della città e la percezione collettiva della realtà.

Nel lavoro congiunto tra Fondazione Innovazione Urbana, Advanced Design Unit e C.R.I.C.C., a partire dall'analisi delle *citizens' experiences*, dalla raccolta, lettura e visualizzazione dei dati multi-sorgente e multi-livello, l'obiettivo dell'Osservatorio "R-Innovare la città" è quello di generare una "memoria" di esperienze (Zannoni, Formia, 2018), casi, dati, codificati attraverso lenti tematiche e/o trasversali che costituisca un repertorio dal quale attingere per la definizione di criteri e strumenti per la progettazione degli interventi, micro e macro, nei contesti urbani. In questo modo si aumenta il grado di trasparenza e di condivisio-



06

ne dei processi trasformativi, si supportano nuove forme di misurazione dei risultati e degli impatti futuri della metà-città, immaginando forme di innovazione continua e generativa per la città di domani [fig. 06].

Molti elementi necessitano ancora di approfondimento e risoluzione, come il problema del *digital divide* (WEF, 2019), la mancanza di accesso alla Rete dovuta all'assenza di infrastruttura tecnologica, e la mancanza di alfabetizzazione tecnologica e/o di competenze che consentano di usare la componente digitale dei servizi per la sfera pubblica in maniera effettivamente consapevole e partecipativa. Lavorare su questi ambiti consentirà all'utente di appropriarsi e scambiare servizi e prodotti in piena libertà, in un'ottica *open-source*, secondo modalità differenti rispetto a quelle che caratterizzano prodotti/servizi tradizionali. La condivisione dell'informazione come servizio può rappresentare uno dei fattori chiave per scardinare sistemi di innovazione lineare e per muoversi verso forme di innovazione aperta e "costellata" (Norman, 1993; Escalante, 2019), generata in alcuni casi attraverso processi di co-creazione alle diverse scale. La digitalizzazione dei servizi per la sfera pubblica e lo *storytelling* hanno contribuito nel 2020 a fronteggiare il *lockdown* e le limitazioni di movimento, di fruizione diretta della città e dei suoi spazi, di dibattito pubblico in presenza, attraverso il ricorso in maniera diffusa ai dati, integrando sorgenti di dati ufficiali e non ufficiali, fonti istituzionali ed esperienze dal basso. L'esigenza di informazione ha portato ad un crescente interesse del cittadino anche non alfabetizzato sul tema dei dati, ma ha fatto emergere la necessità di dotare il pubblico non esperto di strumenti, per una loro lettura e interpretazione, possibilmente scevra da pregiudizi e stereotipi.

REFERENCES

- McLuhan Marshall, *Understanding Media: The Extensions of Man*, 1964 (tr. it. *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Il Saggiatore, 1967, pp. 384).
- Ong J. Walter, *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*, New York, Routledge, 1982, 2002, pp. 214.
- Von Hippel Eric, "Lead Users: A Source of Novel Product Concepts", *Management Sciences*, n. 7, 1986, pp. 791-805. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.7.791>
- Bonfiglioli Sandra, *L'architettura del tempo. La città multimediale*, Napoli, Liguori, 1990, pp. 412.
- Normann Richard, Ramirez Rafael, "From value chain to value constellation: designing interactive strategy", *Harvard Business Review*, 1993, pp. 65-77.
- Thompson B. John, *Mezzi di comunicazione e modernità*, Bologna, Il Mulino, 1998, pp. 372.

Pine Joseph B., Gilmore James H., *L'economia delle esperienze. Oltre il servizio*, Milano, Rizzoli, 2000, pp. 120.

Celaschi Flaviano, Trocchianesi Raffaella, *Design & Beni culturali. La cultura del progetto nella valorizzazione dei beni culturali*, Milano, POLI.Design editore, 2004, pp. 363.

Deane James, "Media, Democracy and the Public Sphere", pp. 177-192, in Oscar Hemer, Thomas Tufte, *Media & Global Change: Rethinking Communication for Development*, Buenos Aires, CLACSO, 2005, pp. 493.

Habermas Jürgen, "Political Communication in Media Society: Does Democracy Still Enjoy an Epistemic Dimension? The Impact of Normative Theory on Empirical Research", *Communication Theory*, n. 4, 2006, pp. 411-426.

Celaschi Flaviano, "Il design come mediatore di saperi", pp. 40-52, in Claudio Germak, *Uomo al centro del progetto, design per un nuovo umanesimo*, Torino, Allemandi, 2008, pp. 172.

Casoni Giorgio, Fanzini Daniele, *I luoghi dell'innovazione. Complessità Management Progetto*, Rimini, Politecnica Maggioni, 2011, pp. 178.

De Caro Mario, Ferraris Maurizio (a cura di), *Bentornata Realtà. Il nuovo realismo in discussione*, Torino, Einaudi, 2012, pp. 246.

Morgan Gareth, *Images. Le metafore dell'organizzazione*, Milano, Franco Angeli Editore, 2015, pp. 560.

Özçelik Buskermolen D., Terken J.M.B., "Co-constructing new concept stories with users", pp. 233-249, in P. Markopoulos, J.-B. Martens, J. Malins, K. Coninx, & A. Liapis, *Collaboration in creative design: methods and tools*, Cham, Springer, 2016. https://doi.org/10.1007/978-3-319-29155-0_11

Van der Bijl-Brouwer Mieke, "Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design", in *She Ji The Journal of Design, Economics, and Innovation*, n. 3, Tongji University Press, 2017, pp. 183-197.

Celaschi Flaviano, *Non Industrial Design. Contributi al discorso progettuale*, Milano, Luca Sossela Editore, 2017, pp. 112.

Ratti Carlo, Claudel Matthew, *La città di domani. Come le reti stanno cambiando il futuro urbano*, Torino, Einaudi, 2017, pp.128.

Selloni Daniela, *CoDesign for Public-Interest Services*, Milano, Springer, 2017, pp. 206.

Baricco Alessandro, *The Game*, Torino, Einaudi, 2018, pp. 336.

Bohr Niels, *Teoria dell'atomo e conoscenza umana*, Milano, Mimesis, 2018, pp. 450.

Michele Zannoni, Elena Formia, "'Geo-media' e Data Digital Humanities. Il ruolo della memoria collettiva nel progetto del territorio", *MD Journal* n. 1, 2018, pp. 116-129.

Accoto Cosimo, *Il mondo ex machina*, Milano, Egea, 2019, pp. 179.

De Lange, Michiel, de Waal Martijn, *The Hackable City*, Singapore, Springer Singapore, 2019, XV, pp. 302.

Luján Escalante, Maria Alejandra, "Framework of emergence: from chain of value to value constellation", in *CoDesign Journal. International Journal of CoCreation in Design and the Arts* n. 1, 2019, pp. 59-74.

World Economic Forum, *Civil Society in the Fourth Industrial Revolution: Preparation and Response*, White Papers, 2019, pp. 24.

La città come opificio sperimentale

La metamorfosi della conoscenza

Enrica Lovaglio California Polytechnic State University elovagli@calpoly.edu
Università di Camerino enrica.lovaglio@unicam.it

Manuel Scortichini Università di Camerino, Italia manuel.scortichini@unicam.it

Nel panorama del citizen design contemporaneo, questo saggio intende esplorare l'impatto sulla città degli interventi di scambio comunitario in modalità di free economy. Per esempio, gli spazi urbani, quando convertiti in laboratori sperimentali attraverso una rete di installazioni artistiche a tema scientifico, stimolano una cultura di apprendimento informale inclusiva, in contrasto ai metodi pedagogici convenzionali. La metamorfosi dei sistemi della conoscenza può facilitare lo sviluppo di competenze necessarie per affrontare le sfide sociali e ambientali del ventunesimo secolo.

Citizen design, Conoscenza informale, Edutainment, Design activism, Rigenerazione urbana

In the panorama of contemporary citizen design, this paper intends to explore the impact on the city of community exchange interventions in a free economy. For example, urban spaces, when used as experimental laboratories through a network of scientific-themed art installations, stimulate an inclusive culture of informal learning in contrast to conventional pedagogical methods. A metamorphosis of the traditional systems of knowledge acquisition can facilitate the development of the skills necessary to face the social and environmental challenges of the twenty-first century.

Citizen design, Informal knowledge, Edutainment, Design activism, Urban regeneration

Introduzione

Ezio Manzini, esperto di social design e docente al Politecnico di Milano, immagina una società in cui i cittadini progettano e organizzano innovazioni sociali: «There is no doubt that, everywhere and every day, millions of people are driven to change something in their way of living (and beyond that, in their way of thinking and their idea of well-being)» (Manzini, 2015, p. 12).

Questo saggio presenta casi studio in cui l'attivismo dei cittadini diventa il motore di trasformazioni del territorio e della comunità, in una dinamica di “commons-based peer production.” In questo modello di produzione socio-economica, sviluppato dal professor Yochai Benkler, docente di legge ad Harvard, la comunità lavora in modo cooperativo, senza le strutture gerarchiche e il compenso finanziario tipici dei modelli tradizionali (Benkler, Nissenbaum, 2006, pp. 394-419).

Interventi distribuiti in spazi pubblici aperti alla cittadinanza facilitano l'inclusione e l'accesso comunitario. Quelli qui esaminati, che si collocano all'interno di una produzione originata dai cittadini, senza compenso monetario e struttura istituzionale a supporto, sono reti di condivisione di libri, cibo, e competenze utili per la riparazione autonoma delle biciclette. In questi casi, la modalità di produzione cooperativa, su base volontaria, si pone come alternativa ai meccanismi dell'economia materiale tradizionale, con il valore aggiunto di un maggiore senso di comunità e sostenibilità ambientale, grazie al riciclo di beni di consumo.

Se l'amore per i libri, il cibo, e le biciclette ha dato origine a reti di un'economia materiale permanente nel tempo, questo saggio si sofferma anche sugli interventi in cui la produzione è immateriale e di natura temporanea; in particolare, i festival art-meet-science, capaci di trasformare la città in un laboratorio sperimentale volto all'apprendimento informale. Il saggio conclude evidenziando strategie per sostenere questi interventi in maniera sistematica.

Le città per condividere, riciclare e riparare

Negli ultimi decenni, reti innovative di condivisione di beni, generate dalla passione dei cittadini in risposta al desiderio di risolvere carenze e problematiche in un contesto locale, si sono diffuse nel mondo.

Nel 2009, in omaggio a sua madre, un'appassionata di lettura, Todd Bol costruì un modello in scala di una scuola tipica delle periferie americane, la riempì di libri usati e la posizionò sopra un palo tra il cortile e il marciapiede di casa sua, nella città di Hudson, in Wisconsin. L'apprezzamento dei suoi vicini e le connessioni che ne deriva-

rono lo spinsero a costruirne molte altre per chiunque fosse interessato[1] [fig.01]. Nel 2012, la rete di condivisione “Little Free Libraries” (LFL) includeva quattromila piccole biblioteche fai-da-te. Oggi, circa centomila sono diffuse in cento paesi del mondo [2], con un impatto sulle abitudini e i percorsi di migliaia di persone. L’obiettivo delle LFL è «expand book access for all» [3], ma, a seguito di un’analisi della distribuzione delle LFL a Toronto e Calgary, in Canada, Jane Schmidt e Jordan Hale le definiscono «the corporatization of literary philanthropy» (Hale, Schmidt, 2017, p. 13). La maggior parte sono in quartieri benestanti, dotati di biblioteche pubbliche, dove il 25% dei residenti ha un titolo di studio universitario. Todd Bol ammette che le LFL spuntano in quartieri affluenti «But then what happens in the community is they say, “Hey, you know what? Where they really need those libraries is down at the laundromat, or down at the trailer park, or in this high-needs neighborhood”. And so the community starts spreading them» (Capps, 2017).



01

01
Free Little Library
a San Luis Obispo,
California, USA,
2020

02



Una simile iniziativa è la rete di “friendly fridges” o “community freedges,” gestita da volontari che li riforniscono attraverso donazioni, per soddisfare le esigenze locali [4]. Da febbraio 2020, in conseguenza dell’insicurezza alimentare generata dal COVID-19, Thadeaus Umpster, attivista per la giustizia alimentare, ha coordinato l’installazione di tredici frigoriferi pubblici sui marciapiedi di New York [fig. 02].

Pam Tietze, che ne gestisce uno nel quartiere newyorkese Bushwick, afferma: «This is not charity; this is empowerment. There isn’t a group you have to thank. It’s something the community can own». Ad oggi duecentotrentasette “friendly fridges” sono distribuiti nel mondo [5].

Un altro esempio di questo spirito di condivisione è la rete delle “bike kitchens” o “bike collectives.” Diversamente dai normali negozi di biciclette, l’obiettivo è di insegnare gratuitamente al cittadino come riparare la propria bicicletta e diventare un meccanico indipendente. Questi spazi, spesso nati dalla passione di un individuo, sono interamente gestiti da volontari e vivono di piccole donazioni dei clienti abituali [fig. 03]. Il nome deriva da un’idea di Jimmy Lizama, che, nel 2002, cucinava pizza per i visitatori del suo minuscolo laboratorio di riparazione di biciclette, che aveva allestito in un appartamento inutilizzato in una comunità conosciuta come Los Angeles Eco-Village [6]. Gli Stati Uniti d’America (USA) ne ospitano trecento [7], mentre in Europa se ne contano più di cinquecento [8].

02
The Friendly
Fridge, 190
Knickerbocker
Ave., Bushwick,
New York, USA,
2020. Photo credit:
Jonathan Bumble
da un articolo
del *The Cut* at
NY Magazine



03

Le città come officini sperimentali

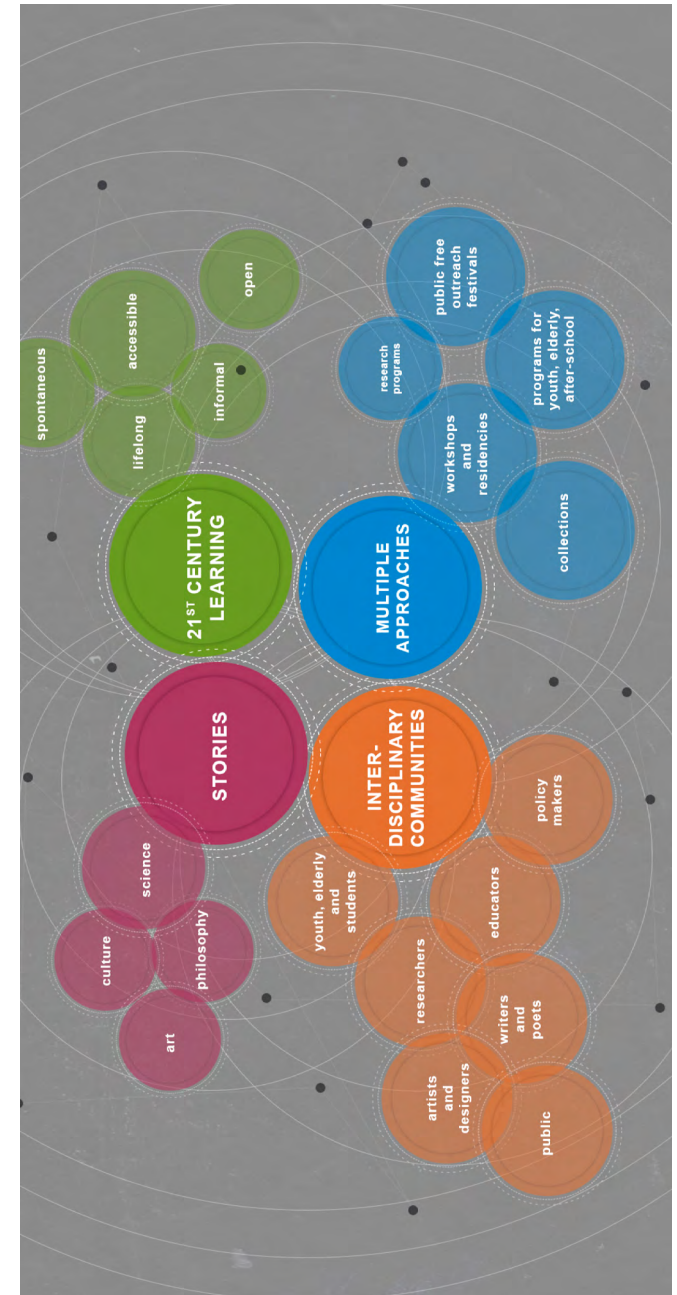
I festival art-meet-science organizzati a Panjim, capitale della regione del Goa, in India, sono esempi di divulgazione della scienza attraverso l'arte, al fine di servire la comunità in una logica di free economy. Nel 2015, The Story of Light (TSOL), ha esplorato il tema della luce; nel 2017, The Story of Space (TSOS), ha esplorato il concetto di spazio attraverso una serie di indagini multidisciplinari tra fisica, filosofia, politica e arte. The Story of Mind, avviato nel 2019, prevede una serie di eventi di natura culturale e educativa, in forma ibrida, tra presenza fisica e contributi virtuali, che culmineranno, nel 2021, nella terza edizione del festival a Panjim.

L'idea di questi festival nacque nel 2014 dalla visione di un gruppo di amici indiani che, consapevoli dell'efficacia dell'arte nella divulgazione scientifica, crearono The Story of (TSO), una fondazione no-profit [9] con la missione di stimolare una cultura di apprendimento informale di contenuti scientifici per un pubblico generalista, attraverso collaborazioni interdisciplinari tra artisti, scienziati, filosofi, educatori e la comunità che li ospita [fig. 04].

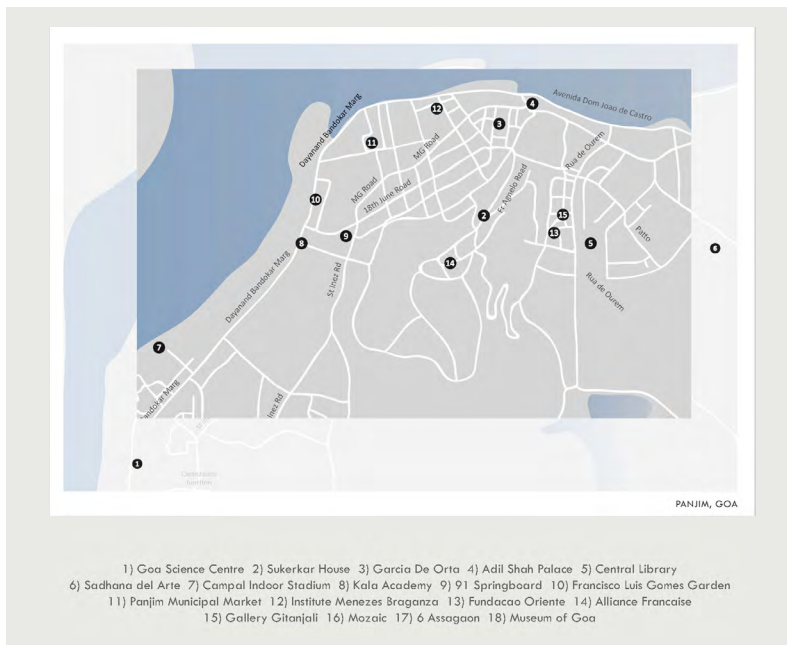
Nei sistemi educativi convenzionali, l'individuo è plasmato per entrare a far parte di un particolare settore e generare profitti. I cambiamenti climatici e l'ingiustizia economica e sociale sono problemi concreti del ventunesimo secolo, un'educazione tradizionale difficilmente

03
Bike Kitchen
a San Luis
Obispo,
California,
USA, 2020

04
Sintesi delle
tematiche
e delle attività
dei festival
di *The Story
of Foundation*.
Immagine:
Ramchandani
J., Roongta A.,
Shaikh S.,
Mehta D., 2014



04



05

prepara a risolverli. Riconoscendo questa lacuna, TSO ha formulato un nuovo metodo pedagogico nella forma di un festival che include la complementarietà di concetti scientifici e artistici, vissuti attraverso installazioni interattive, diffuse capillarmente nella città [fig. 05] al fine di rendere l'apprendimento divertente, informale e inclusivo [fig. 06].

Negli USA l'analisi dei dati del National Center for Education Statistics su dodicimila studenti, collezionati dal 1988, rese evidente il valore pedagogico dell'arte e portò all'approvazione, nel 2015, del "Every Student Succeed Act," una legge che garantisce fondi affinché l'arte sia parte dell'educazione elementare e secondaria (Catterall, 2017, p. 4). Oggi, il modello educativo "Science, Technology, Engineering, Arts and Mathematics (STEAM)" ha sostituito quello tradizionale del "Science, Technology, Engineering and Mathematics (STEM)".

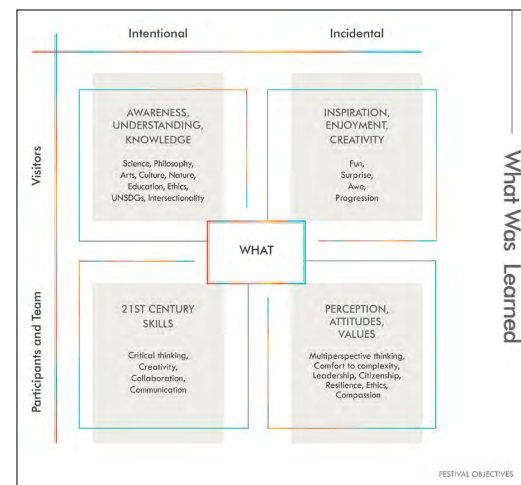
L'efficacia e la superiorità dell'arte nel comunicare contenuti scientifici è stata dimostrata in modo empirico da due ricercatori, Patricia Rios e Negrete Yankelevich, attraverso un esperimento empirico. Un gruppo di studenti fu esposto a una lista di concetti scientifici, mentre l'altro partecipò ad un'installazione artistica con un approccio

05
Mappa dei luoghi per il festival *The Story of Space*. Immagine Ramchandani J., Roongta A., Shaikh S., Mehta D., 2017

multisensoriale, focalizzata sui medesimi concetti. Il risultato evidenziò come l'apprendimento scientifico sia facilitato da un'esperienza fisica e sensoriale, in cui i concetti scientifici diventano parte della memoria personale.

Lo psicologo Carl Rogers afferma che esistono due modalità di apprendimento: cognitivo, che si riferisce all'apprendimento scolastico, come imparare la lista dei numeri primi; esperienziale, che si riferisce al sapere acquisito attraverso un'attività applicata, come smontare un motore. La differenza critica tra i due modi è che l'apprendimento esperienziale nasce dai bisogni e desideri concreti dell'individuo (Rios, Yankelevich, 2013, pp. 1-18).

Le installazioni artistiche coinvolgono il pubblico come spettatore attivo, aumentando la consapevolezza dei concetti presentati e stimolando una risposta emotiva, che diventa una memoria vivida e personale. I festival realizzati da TSO hanno utilizzato proprio questa strategia al fine di rendere familiari concetti scientifici complessi. Le tipologie di progetti esibiti, che includono installazioni performative, mostre, workshops, film e conferenze, sono state scelte per offrire opportunità di apprendimento collettivo e informale [fig. 07]. I visitatori, provenienti principalmente dalla città di Panjim e dalla regione del Goa, comprendevano giovani studenti, famiglie e turisti. [fig. 08] Ricercatori e artisti internazionali sono stati rimborsati per le spese di viaggio e ospitati attraverso un programma di residenza, con l'obiettivo di facilitare il confronto interdisciplinare e dialogo con la comunità locale.



06

06
Temi pedagogici di *The Story of Foundation*. Immagine credit: Ramchandani J., Roongta A., Shaikh S., Mehta D., 2014

Uno dei due autori ha partecipato come artista ad entrambi i festival con progetti che hanno visto la collaborazione con ricercatori italiani e stranieri. Il progetto “Light in Reflection” per TSOL, un’installazione artistica situata nella spiaggia di Miramar beach, ha illustrato il fenomeno della riflessione della luce [fig. 09]. La mostra “The Evolution of Void”, realizzata per TSOS, situata nel Goa Science Centre di Panjim, ha illustrato come il concetto di vuoto si sia evoluto nel tempo, tra arte, scienza e filosofia.

Un caso simile è riscontrabile a Genova, che dal 2003 ospita il Festival della Scienza, durante il quale la città si trasforma in un luogo di democratizzazione della conoscenza scientifica, grazie ad una politica di finanziamenti privati e pubblici. Gli eventi, tra cui incontri, laboratori, mostre, spettacoli e conferenze, sono distribuiti capillarmente nella città, coinvolgendo palazzi pubblici e case private, strade e negozi, musei e piazze. In diciotto edizioni, il festival ha accolto oltre tre milioni di visitatori e più di cinquemila tra ospiti e relatori, a testimonianza di come un’offerta multidisciplinare e un approccio “hands-on” possano essere efficaci nell’avvicinare il grande pubblico alla scienza [10].

Conclusione

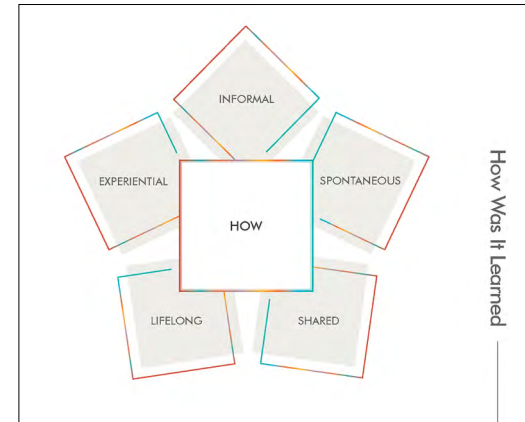
«Cities are fantastically dynamic places, and this is strikingly true of their successful parts, which offer a fertile ground for the plans of thousands of people» (Jacobs J. [1961], 1992, p. 14).

Negli anni sessanta, l’attivista Americana Jane Jacobs fu la prima a proporre un approccio alla pianificazione urbana in cui i residenti locali contribuissero allo sviluppo dei loro quartieri, ipotizzando una città modellata dai bisogni dei suoi abitanti (Jacobs J. [1961], 1992, pp. 1-29).

Questo saggio ha evidenziato la capacità dei cittadini di trasformare gli spazi pubblici urbani in piattaforme di scambio e apprendimento comunitario. Per sostenere queste attività in maniera sistematica, è fondamentale che le amministrazioni pubbliche assegnino fondi e risorse a questo attivismo progettuale, fondato sulle esigenze locali, in grado di valorizzare le diverse comunità, includendo gruppi sociali solitamente marginalizzati.

Negli USA, i fondi per sostenere gli artisti e riconoscere il ruolo dell’arte nel benessere civico sono calcolati in base percentuale alla costruzione di opere pubbliche e commerciali. Oggi, i cittadini negoziano con le entità amministrative le risorse necessarie per sostenere in maniera sistematica comunità o attività d’arte, inclusive e resilienti, che valorizzino l’identità culturale urbana. Per esempio a Minneapolis, sede di una delle maggiori concentrazioni

07



07

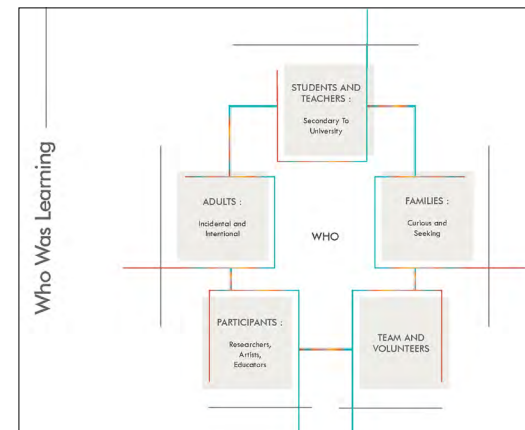
Metodologia di apprendimento per il festival *The Story of Space*. Immagine Ramchandani J., Roongta A., Shaikh S., Mehta D., 2017

08

Tassonomia dei partecipanti a *The Story of Space*. Immagine Ramchandani J., Roongta A., Shaikh S., Mehta D., 2017

di indiani d’America, i cittadini hanno approfittato dello sviluppo della rete di treni leggeri per negoziare i fondi per un corridoio culturale in cui servizi e gallerie d’arte di proprietà degli Indiani d’America diventassero una destinazione comunitaria che celebra la storia locale. (Rose, Hawk, Liu, 2017, pp. 4-5).

I casi citati in questo saggio sono la testimonianza della capacità dell’attivismo dei cittadini di innescare una metamorfosi dei sistemi produttivi e pedagogici tradizionali. L’esempio di Panjim dimostra che il citizen design può sostenere in maniera sistematica eventi di apprendimento informale in spazi pubblici aperti, liberi e accessibili a tutti, rendendo la città il veicolo ideale per la democratizzazione della conoscenza.



08



09

NOTE

- [1] <https://littlefreelibrary.org/todd-notice/> biografia di Todd Bol, fondatore delle free libraries [Settembre 2020].
- [2] <https://littlefreelibrary.org/faqs/> sito delle free libraries [Settembre 2020].
- [3] <https://littlefreelibrary.org/about/> sito delle free libraries [Settembre 2020].
- [4] <https://freedge.org/> sito dei frigoriferi comunitari [Dicembre 2020].
- [5] <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fkrpB053dPNIuGce-BoXEBREdCTm8nWXGDM3M6jNOP5o/> lista dei frigoriferi comunitari nel mondo [Dicembre 2020].
- [6] [https://en.wikipedia.org/wiki/Bicycle_Kitchen_\(Los_Angeles\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Bicycle_Kitchen_(Los_Angeles)), pagina dedicata alla prima Bike Kitchen in Los Angeles [Dicembre 2020].
- [7] https://www.bikecollectives.org/wiki/index.php?title=Community_Bicycle_Organizations lista delle Community di biciclette negli Stati Uniti [Dicembre, 2020].
- [8] <http://www.heureux-cyclage.org/les-ateliers-en-france.html?lang=fr> lista delle Community di biciclette in Europa [Dicembre 2020].
- [9] <http://www.thestoryof.org> sito della fondazione "The Story Of", illustra la pedagogia dei festival a Panjim, India [Settembre 2020].
- [10] <http://www.festivalscienza.it/site/home/il-festival.html> sito del Festival della Scienza di Genova con descrizione generale [Dicembre 2020].

09
 Installazione
 "Light in
 Reflection",
 The Story of
 Light, Panjim,
 Goa, India.
 Foto Silvia
 Verdolini, 2015

[11] From left: Paperboy the Prince, Briana Calderon Navarro, Jazmin R., Francisco Ramirez, and Vie Darling at the Friendly Fridge, Bushwick, New York, USA, 2020. Photo from a story commissioned by The Cut at NY Magazine: <https://www.thecut.com/2020/07/new-york-community-fridges.html>

REFERENCES

- Jacobs Jane, *The Death and Life of the Great American City*, (1961), New York, Vintage, **1992**, pp. 458.
- Benkler Yochai, Nissenbaum Helen, *Commons-based Peer Production and Virtue*, *The Journal of Political Philosophy*, **2006-12**, vol. 14 (4), pp. 26.
- Rios Patricia, Negrete Yankelevich Aquiles, "The object of art in science: science communication via art installation", pp. 18 in *SISSA – International School for Advanced Studies Journal of Science Communication* (JCOM 12(03), December 2013), **2013**, [https://jcom.sissa.it/archive/12/3-4/JCOM1203\(2013\)A04](https://jcom.sissa.it/archive/12/3-4/JCOM1203(2013)A04)
- Manzini Ezio, *Design, When everybody designs: An Introduction of Design for Social Innovation*, Cambridge, MIT Press, **2015**, pp. 256.
- Catterall Lisa, "A Brief History of STEM and STEAM from an Inadvertent Insider", *The STEAM Journal*, vol. 3 (1), Article 5, **2017**. <http://scholarship.claremont.edu/steam/vol3/iss1/5>
- Rose Kalima, Hawk Daniel Milly, Liu Jeremy, *Creating Change through Arts, Culture and Equitable Development: A Policy and Practice Primer*, **2017**, pp. 16. <https://www.policylink.org/resources-tools/arts-culture-equitable-development>
- Schmidt Jane, Hale Jordan, "Little Free Libraries®: Interrogating the impact of the branded book exchange" pp. 27, in *Journal of Radical Librarianship*, vol. 3, **2017**, <https://journal.radicalibrarianship.org/index.php/journal/issue/view/3>
- Kriston Capps, *Against Little Free Libraries Does that birdhouse filled with paperbacks on your block represent an adorable neighborhood amenity or the "corporatization of literary philanthropy"?*, **2017**, Bloomberg CITYLAB. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-05-03/down-with-little-free-library-book-exchanges>
- The Story Of Foundation, *The Story of Space 2017 Post Festival Catalogue*, **2019**, pp. 332. https://issuu.com/thestoryof/docs/sos_catalogue_2019 [Settembre 2020].
- Brock Colyar, *The Secondhand Refrigerator Feeding New Yorkers Community fridges across the city are fighting food insecurity, reducing waste, and uniting neighbors*, **2020**, New York THE CUT. <https://www.thecut.com/2020/07/new-york-community-fridges.html>

Design e spazio pubblico

Riflessioni sul ruolo del design nella reinterpretazione degli spazi aperti dei campus universitari

Vincenzo Paolo Bagnato Politecnico di Bari

vincenzopaolo.bagnato@poliba.it

Domenico Pastore Politecnico di Bari

domenico.pastore@poliba.it

L'articolo intende investigare le strategie attraverso cui i nuovi dispositivi per l'informazione e la comunicazione possono migliorare la qualità dello spazio pubblico fisico e sociale nei campus universitari. Partendo dall'analisi della relazione tra persone, spazio e nuove tecnologie, facendo riferimento ad alcuni casi studio specifici e ad una esperienza sul campo, l'articolo offre una riflessione sugli approcci e le direzioni che il design tende oggi ad assumere in relazione al suo rinnovato ruolo di motore della rigenerazione dello spazio pubblico attraverso innovative forme di apertura, accessibilità, interazione e partecipazione sociale.

Wayfinding, campus, Product design, Spazio pubblico, Politecnico di Bari

The article aims to examine the strategies through which the new information and communication devices can improve the quality of the physical and social public space in the university campuses. Starting from the analysis of the relationship between people, space and new technologies, referring to some specific study cases and to a field experience, the article offers a reflection on the approaches and directions that design is today tending to assume in relation to its new role of regeneration driver through innovative forms of openness, accessibility, interaction and social participation.

Wayfinding, campus, Product design, Public space, Politechnic of Bari

Il nuovo carattere fisico-sociale dello spazio pubblico nei campus universitari

L'osservazione delle dinamiche sociali che caratterizzano i campus universitari consente di comprendere, in maniera per certi versi più veloce di quanto avvenga in altri contesti urbani, quanto rapidi siano i processi di trasformazione dei paradigmi e delle azioni rituali nella vita quotidiana degli utilizzatori sia in termini di nuove relazioni con lo spazio pubblico aperto sia in termini di rinnovate sensibilità rispetto alle tematiche della sostenibilità ambientale. Nuovi riferimenti estetici e nuovi sistemi di valori etici rappresentano l'espressione di inedite modalità di comunicazione tra le persone e di innovativi percorsi d'accesso ai servizi che si traducono in un nuovo modo di vivere lo spazio pubblico da parte di gruppi sociali (studenti, docenti, visitatori, ecc.) che, seppur diversificati, mostrano una comune condizione di "cittadini" dei campus universitari.

Appare evidente come oggi gli spazi pubblici dei campus siano diventati "resilienti" e "adattabili" e come abbiano tendenzialmente diluito la condizione dicotomica che prima separava nettamente ciò che era "permanente" da ciò che era "temporaneo": in altre parole, ciò che sta avvenendo in questi contesti è che sia il permanente che il temporaneo divengono entità suscettibili di modificazione, ibridando la loro natura al mutare (rapido e imprevedibile) delle esigenze delle sempre più varie categorie di utenti. Ma il carattere dei nuovi spazi pubblici non risiede solo sulla linea che collega il permanente al contemporaneo bensì anche su quella che stabilisce i rapporti tra la dimensione virtuale delle cose e la condizione fisica dei luoghi: inclusione, partecipazione, libera circolazione, accesso ai servizi, sicurezza, ecc. sono aspetti che si modificano nel quadro dei nuovi paradigmi che da lineari e complessi diventano simultanei e variabili, da "formali" diventano "informali", trasformando gli spazi pubblici in ambienti interattivi e relazionali in cui i modi d'uso degli utilizzatori definiscono un "nuovo ordine" strategico e flessibile basato su nuove logiche dalla natura reattiva, resiliente, aperta e permeabile e che consentono l'accesso a piattaforme di condivisione e sistemi informativi *open source* che perdono sempre più il loro carattere "istituzionale" fino ad essere del tutto autogestiti (Gausa, 2015). Gli spazi pubblici modificano i loro usi e le loro funzioni, assumono caratteri ibridi, virtuali, non convenzionali, impregnandosi di nuovi significati socio-culturali e di inedite configurazioni estetico-formali, causa ed effetto di azioni sociali basate sulla partecipazione libera e attiva a qualunque tipo di attività secondo modalità che quindi

non seguono più norme di “libertà vigilata” come spesso accade in uno spazio pubblico tradizionale in cui i livelli di libertà sono appunto limitati (Maldonado, 1992).

Piazze, aree verdi e luoghi di incontro affollati, ma anche luoghi residuali, silenziosi e nascosti, giardini segreti, passaggi verdi e percorsi che non conducono da nessuna parte, gli spazi aperti dei campus universitari hanno innumerevoli valori fisico-morfologici e ambientali che, sebbene inquadrabili in diverse categorie (da centrali a marginali, da naturali a costruiti, da interstiziali a transitori), conservano tutti la capacità di configurarsi come tessuti connettivi per la comunità sociale. Dal punto di vista semantico la molteplice attribuzione di significato da parte dei vari gruppi sociali (nella loro duplice dimensione individuale e collettiva) consente di individuare altre categorie in cui distinguere i luoghi iper-utilizzati da quelli sotto-utilizzati, le aree per lo studio e il lavoro da quelle per l’incontro e il relax, gli spazi di aggregazione da quelli per la riflessione e la meditazione; ma tutte queste declinazioni interpretative sono sempre accomunate da un rapporto utente-luogo fondato sul concetto di “comunità”: non più quindi gruppi, bensì un’unica complessa struttura sociale di persone che costruiscono e condividono un comune sistema di valori etico-sociali fatto di interessi, pratiche e abitudini le cui ritualità hanno regole, norme e consuetudini ben precise ma che non sono “istituzionali” o “imposte dall’alto” bensì al contrario prodotte da scelte dialogicamente consapevoli di individui razionali variamente organizzati (Pils, Trocchianesi, 2017).

Il nuovo rapporto tra reale e virtuale nel design contemporaneo

In questo quadro si inserisce la “necessità” del ruolo del design che, dialogando laicamente con le nuove tecnologie informatiche e digitali e con i nuovi materiali, è chiamato a reinterpretare gli spazi pubblici dei campus universitari con l’obiettivo di stimolare nuove forme di “connessione sociale” tra le diverse categorie di utilizzatori. Ciò in relazione al fatto che la tecnologia perde oggi la sua valenza di “strumento” e assume il ruolo di “possibilità”, nella misura in cui la realizzazione di nuovi prodotti e/o servizi non è più strettamente orientata al raggiungimento di obiettivi pre-determinati (dispositivi che servono a) ma è al contrario basata sulla possibilità di essere liberamente sfruttata dall’utenza finale (variabilità rispetto al “se”, al “come” e al “quando”). Ciò trasforma i dispositivi che applicano la tecnologia (bassa, media o alta) in prodotti “performativi” capaci di facilitare la costruzione di nuove ritualità e quindi nuove forme dialogiche di relazione sociale in cui da un

lato ci siano nuove regole organizzate in ordini sistematici, dall’altro processi creativi i cui attori abbiano un ruolo attivo anche nel cambiare le regole stesse.

Anche l’uso di dispositivi tecnologici, indipendentemente dal loro grado di complessità tecnica, può essere facilitato da una progettualità strategica che sia finalizzata a generare occasioni di “connettività” fisico-sociale tra le diverse categorie di utenti (stabili o occasionali) e tra queste e gli spazi pubblici; anche in questo caso l’obiettivo può essere raggiunto agendo sul rapporto tra “reale” (ciò che è fisico) e “virtuale” (ciò che è digitale) e tra piccolo (la scala del design) e grande (la scala dello spazio pubblico), configurando oggetti comunque ripetibili ma che possono essere interpretati come azioni multiple di piccoli inserimenti all’interno dello spazio pubblico e che, nel loro insieme, definiscono un sistema (temporaneo o permanente, effimero o durevole) fatto di brevi incursioni di oggetti multifunzionali condivisi, connessi, intelligenti ma soprattutto interattivi, cioè dotati di “*affordance*”, ovvero capaci di consentire alle persone di attuare azioni all’interno di uno specifico contesto culturale (Gibson, 1979).

Risulta quindi molto incisivo dal punto di vista fisico e sociale attuare processi di rigenerazione attraverso il contributo del design, anche in alternativa a progetti architettonici o urbanistici più radicali e di conseguenza più onerosi; il design opera infatti in forma sistemica e dialogica intercettando gli elementi identitari e i segni della memoria collettiva e traducendoli in forme nuove con inedite configurazioni, controllando la “complessità specifica” con un approccio “*think different*” che non agisce necessariamente sulla pelle esteriore delle cose ma sulla loro struttura concettuale.

In linea generale, dal punto di vista strategico si possono delineare due direzioni a partire dalle condizioni di educazione, comunicazione, accessibilità, uso degli strumenti-servizi e delle infrastrutture degli spazi aperti: la prima è un approccio “*top-down*” che dalla condivisione di un terreno comune di *vision* e orizzonti interpretativi porta ad esiti progettuali meno figurativi e più con-figurativi, ovvero meno formali e statici e più multilivello, multi-relazionali ed eticamente capaci di promuovere e incoraggiare (anche e soprattutto attraverso i sistemi tecnologici avanzati e agendo sulle specifiche tecnico-produttive) atteggiamenti responsabili da parte degli utilizzatori; la seconda è un approccio che parte invece “dal basso”, che lascia liberi gli utilizzatori di modificare lo spazio permettendo al contempo l’uso diverso (innovativo) delle risorse esistenti riuscendo più facilmente ad intercettare le eventuali nuove domande di beni e servizi.

Una terza via è infine costituita dall'unione (o dalla sintesi) di queste due direzioni: si determinano in questo caso prodotti-processo aventi caratteristiche di interazione, variabilità, dinamicità, sostenibilità, interconnessione e libera riproducibilità, frutto del rapporto olistico e dinamico tra modi d'uso (dimensione sociale), fattibilità tecnica (dimensione tecnologica), valenza formale (dimensione estetica) e accessibilità economica (dimensione del marketing). Un artefatto prodotto secondo questo tipo di approccio strategico acquisisce maggiori possibilità di dialogare con l'ambiente perché più incline a seguirne le intrinseche temporalità, i ritmi di trasformazione e i rituali d'uso, configurandosi come mezzo attraverso cui le persone possono interagire con l'ambiente senza rinunciare all'accesso alle necessità primarie legate al loro status di utenti del campus. Un approccio quindi "human centered" che diventa strategia "campus making" in opposizione alle tradizionali forme di omologazione nel rapporto erogatore di servizi-utente che vengono sostituite da nuove espressioni spaziali e socio-culturali collettive, narrazioni di codici estetici ed etici della comunità sia nella dimensione fisica (spazio pubblico) sia in quella virtuale (social network).

01
Mark Reigelman,
Stair squares,
New York, 2007.
Fonte
markreigelman.
com



01

02



02
Stereotank,
Little free library,
New York, 2013.
Fonte
nssmag.com

La terza via del progetto di design per lo spazio pubblico

Nel quadro di questa "terza via" si inseriscono alcune recenti esperienze progettuali del contesto internazionale, significativi esempi perfettamente in linea con il *trend* di trasformazione degli spazi aperti dei campus universitari in quanto oggetti privi di contorni fisici perentoriamente pre-determinati che, potendo essere liberamente installati, usati e modificati, ontologicamente si configurano come dispositivi capaci di costruire inedite relazioni con lo spazio e con il contesto sociale.

Il primo progetto è lo "Stair Squares" presso la Brooklyn Borough Hall a New York di Mark Reigelman (2007), un'installazione temporanea pubblica interattiva che, sfruttando le caratteristiche morfologiche della scalinata dell'edificio governativo, disegna un oggetto "site specific", ripetibile e adattabile, che crea una sorta di panchina individuale utilizzabile anche come tavolino e piano d'appoggio: un artefatto semplice, a metà tra installazione artistica ed elemento funzionale, che stimola la socialità del luogo "smorzando" allo stesso tempo la sua austera e monumentale immagine istituzionale [fig. 01].

Il "Totem AJC" di Roldán+Berengué Arquitectos (2010), prodotto da Urbadis-Microarquitectura, è invece disegnato per contesti urbani più ordinari. Si tratta di un sistema di elementi per spazi pubblici che può assumere forme differenti a partire da un unico principio strutturale costituito da una scatola metallica a cui sono applicati componenti in vario materiale quali legno, pietra, HPL, ecc.; in base alla volontà degli utilizzatori l'artefatto può diventare un totem di segnalazione, una panchina, un contenitore gettacarte, una lampada, una fioriera, ecc. Nel 2013, presso la *St. Patrick Old Cathedral School* a Nolita (New York), è stata installata la "Little free library", un progetto urbano del gruppo Stereotank che consiste in



03



04

una piccola libreria “abitabile” e liberamente utilizzabile da chiunque, ricavata da un contenitore cilindrico in plastica rovesciato sostenuto da una struttura in legno lamellare, in cui i libri sono a disposizione per essere presi in prestito, scambiati o semplicemente consultati. Il contenitore in plastica è inoltre dotato di fori che consentono di inquadrare il paesaggio lungo particolari prospettive visuali [fig. 02].

Similmente, l’“Heads” di Rob Sweere è un intervento realizzato sulla spiaggia di Hoek van Holland nel 2014 costituito da quattro “camere visuali” accessibili da una scala esterna attraverso cui è possibile inquadrare “selettivamente” il paesaggio circostante grazie a scorci visuali appositamente creati. Le quattro strutture si configurano anche come oggetti di *landscape design* e possono essere sfruttati come panchine e/o luoghi di meditazione [fig. 03]. Nel 2019, nell’ambito del programma “Freeplay 1”, sono stati prodotti alcuni prototipi di oggetti di design sociale da parte di P5 Studio, un gruppo di aziende d’arredamento con sede a Singapore, in collaborazione con l’azienda danese Montana: tra questi, il progetto “Interlock” di Provolk è un elemento d’arredo installato in un parco urbano costituito da due moduli a “L” che una volta assemblati diventano un’unica unità multidirezionale utilizzabile pubblicamente come tavolo da lettura o come cassettera/schedario; il “Totem” di Wynk Collaborative è invece un

04
IBM, People
for smart cities, US,
2013.
Fonte
people4smartercities.
com

03
Rob Sweere,
Heads, Hoek
van Holland, 2014.
Fonte
robweere.com

totem pensato per gli spazi pubblici, concepito come un armadietto per usi occasionali e per rituali quotidiani: la struttura, che contiene anche uno specchio e dei cassetti, può essere usata come reinterpretazione contemporanea del mobile da trucco, come ripiano per la lettura oppure semplicemente come mobile per la conservazione temporanea di documenti.

Estremamente interessante è inoltre l'esperienza promossa da IBM che nel 2013 ha realizzato una campagna pubblicitaria chiamata "People for smart cities", inserendosi con successo nel rapporto tra azioni quotidiane delle persone e spazio pubblico: diluendo la distinzione tra prodotto di design e suo marketing pubblicitario, l'idea consiste nell'installazione di una serie di pannelli lungo i muri della città o in corrispondenza di scalinate opportunamente sagomati in modo da diventare panchine per sedersi, coperture protettive per la pioggia, rampe per il superamento delle barriere architettoniche o, in alternativa, semplici punti di riferimento e di incontro [fig. 04]. Infine, il progetto "Dead Drops" di Aram Bartholl installato nelle strade di New York nel 2010 che consiste in un sistema di *file-sharing* anonimo creato inserendo pennette USB (ogni pennetta contiene un file *readme.txt* che spiega il progetto) all'interno di muri in modo che chiunque possa lasciare o prendere un file semplicemente collegando il proprio pc o il proprio *tablet* in maniera libera e totalmente accessibile, così da poter condividere ogni tipo di file o documento senza dipendere da una struttura di controllo istituzionale [fig. 05].



05

05
Aram Bartholl,
Dead drops,
New York, 2010.
Fonte:
arambartholl.
com



06

La sperimentazione applicata al progetto del PoliBa Way Finding

Nel Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura del Politecnico di Bari è in corso una ricerca multidisciplinare sul rapporto tra design e spazio pubblico la cui finalità è quella di individuare, attraverso l'analisi dei valori fisico-morfologici, semantici e sociali degli spazi aperti e del loro rapporto con le varie tipologie d'utenza, strategie di design atte a creare o potenziare l'inter-connettività tra le persone migliorando le condizioni di inclusione sociale e di accesso ai servizi pubblici. Nell'ambito di questa ricerca si inquadra la sperimentazione progettuale del "PoliBa Way Finding", un sistema di orientamento/informazione che si fonda

06
(dp) STUDIO,
Poliba
wayfinding,
Campus
E. Quagliariello,
Bari. Il sistema
dei Totem
Foto
G. Spadafina

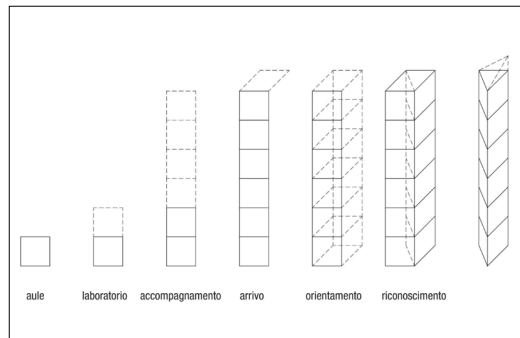


07

su una rilettura percettiva degli spazi del Campus dando risposta alle esigenze di orientamento tra gli spazi collettivi mediante l'elaborazione di un sistema di "dispositivi" visivi che, per forma e colore, ridefiniscono i rapporti di dialogo tra gli utenti e lo spazio pubblico, diventando i capisaldi o le traiettorie di una mappa di percorsi [fig. 06].

Gli edifici che accolgono i dipartimenti del Politecnico di Bari sono dislocati all'interno del campus universitario "E. Quagliariello" in una struttura che nel tempo ha subito diverse modifiche nell'assetto iniziale e nel ri-

07
(dp)* STUDIO,
Poliba
wayfinding,
Campus
E. Quagliariello,
Bari. Planimetria
generale.
Disegno
D. Pastore



08

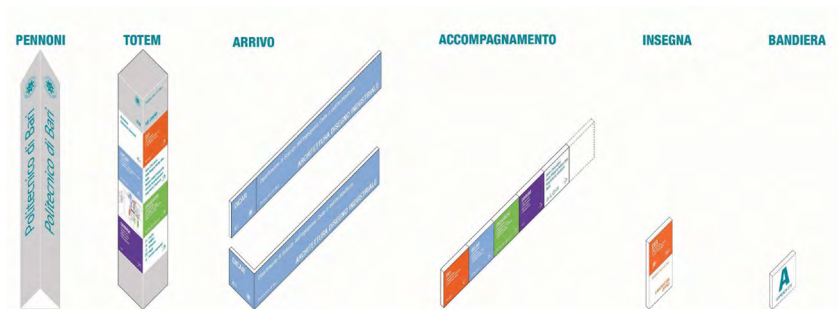
08
(dp)* STUDIO,
Poliba
wayfinding,
Campus
E. Quagliariello,
Bari. Concept.
Disegno
D. Pastore

ordine degli ambienti dipartimentali. L'alterazione delle relazioni tra la percorrenza degli spazi pubblici e gli accessi ai servizi amministrativi, di ricerca e didattica, è diventata la criticità da risolvere per conferire una nuova identità visiva alle strutture universitarie.

Il principio insediativo del campus non segue il modello della cittadella universitaria costituita da un'articolazione di padiglioni e spazi di connessione che ne definiscono la struttura gerarchica e le funzioni, ma si struttura sull'idea dell'"edificio-città": un insieme di corpi collegati da un sistema di connessioni a più livelli costituisce l'ossatura di una struttura continua che si disarticola all'interno di una area recintata, generando un'ibridazione tra funzioni e tipologie di spazi [fig. 07]. Mediante l'elaborazione di un *concept* fondato sulla trasformazione geometrica di un modulo quadrato (40x40 cm) che a seconda della tipologia di segnaletica e del luogo in cui è collocato assume un aspetto formale e visivo differente, si sono ridefinite le relazioni tra gli utenti e i luoghi del campus [fig. 08]. Da elemento puntuale bidimensionale "base" (insegna d'accesso aula) si trasforma, attraverso la duplicazione, in elemento rettangolare (insegna d'accesso ai laboratori) e, mediante la reiterazione del modulo, in elemento lineare superficiale (segnaletica di accompagnamento). Il passaggio alla tridimensionalità avviene mediante un cambio di giacitura spaziale che inizialmente definisce un elemento angolare (segnaletica d'accesso ai dipartimenti) e successivamente si completa in un elemento prismatico (totem informativo) per poi trasformarsi mediante operazioni di taglio e deformazione in prisma a base triangolare (totem di rappresentanza).

L'elaborazione di questo sistema di oggetti fondato su un incremento dimensionale ha permesso di adattarsi ai

09
(dp)* STUDIO,
Poliba
wayfinding,
Campus
E. Quagliariello,
Bari.
Gli elementi.
Disegno
D. Pastore



09



09

diversi livelli d'informazione individuati come necessari seguendo una logica diametralmente opposta a quella della progressione geometrica [fig. 09]: dalle aree più esterne e di connessione con la città, in cui gli oggetti assumono un valore di rappresentanza e riportano solo informazioni basilari, si passa progressivamente a livelli di informazione più specifici e puntuali che si identificano con il dispositivo stesso, riconoscendo nella definizione dello spigolo il ruolo che la piega assume nell'orientamento dello sguardo all'interno di un edificio complesso e rinnovando così il rapporto tra i luoghi preesistenti e i cittadini del campus universitario [fig. 10].

Conclusioni

L'analisi del rapporto tra design e spazio pubblico, l'osservazione degli esempi individuati come *best practices* e la sperimentazione progettuale sul campo mettono in evidenza come da un lato l'approccio metodologico al progetto di design stia cambiando, dall'altro come si stia rinnovando il ruolo del design che assume oggi un'inedita e rinnovata funzione trainante per la creazione di nuove forme di connessione fisica e sociale tra utenti e ambiente. Nel caso degli spazi pubblici dei campus universitari il già noto approccio cosiddetto "open", basato sulla condivisione pubblica di informazioni, sul libero uso di hardware e software *open source*, si arricchisce di attività di co-creazione progettuale nel cui processo gli utenti divengono attori-chiave: non solo quindi uso so-

10
(dp) STUDIO,
Poliba
wayfinding,
Campus
E. Quagliariello,
Bari. Particolare.
Foto G. Spadafina

ciali degli oggetti bensì creazione condivisa di processi innovativi; non più soluzioni imposte dall'alto, pianificate e realizzate seguendo iter sequenziali e ordinati, ma semplicemente scenari possibili "attivati" dal design a partire dall'individuazione di bisogni e necessità attraverso il ridisegno dei segni permanenti della memoria collettiva, la reinterpretazione delle opportunità, la costruzione dei rapporti di empatia e, in definitiva, l'ascolto e il riverbero delle "narrazioni sociali" dei luoghi. In questo scenario è in ultima analisi interessante rilevare come l'aspetto funzionale sia di fatto secondario: individuare possibili forme d'uso degli oggetti non significa più infatti imporre funzioni specifiche ma immaginare future configurazioni lungo traiettorie di innovazione non più "design driven" ma "curiosity driven" che siano in grado non tanto di annullare le limitazioni, le condizioni di diversità e di rapidità dei cicli di vista fisico-sociali, ma di trasformarle in opportunità creative.

Il caso del *PoliBa Wayfinding* è in questo quadro emblematico in virtù della sua capacità di inserirsi, nella forma di sistema di elementi con una valenza a metà tra "segno" e "oggetto", all'interno della complessità morfologica e spaziale del campus generando azioni di rilettura dello spazio stesso: non quindi rigenerazione fisica dello spazio, ma nodi di una tessitura narrativa che permette un'inedita e non convenzionale fruizione del campus attraverso l'incursione di immagini iconiche visive foriere di libera creazione di nuovi percorsi di attraversamento, nuovi punti di accessibilità, nuove prospettive visuali, nuove percezioni dei luoghi. Un'esperienza che trova inoltre la sua dimensione virtuale nella convinzione del valore e della potenzialità epistemica di un'iconicità scientemente "non tecnologica" che, come sottolineato da Maldonado, delinea un nuovo statuto semiotico non più bidimensionale ma spaziale le cui caratteristiche di interazione e variabilità non risiedono nei singoli elementi ma nei mutevoli percorsi, percezioni e modi dell'"agire comunicativo" degli utenti (Maldonado, 1992): una sperimentazione quindi compatibile con la già delineata "terza via" attraverso la quale poter in definitiva individuare strategie dialogiche che agiscano non più sull'interazione utente-oggetto di design bensì sulla comunicazione attiva tra utente e spazio pubblico attraverso l'oggetto di design.

REFERENCES

- Koenig Giovanni Klaus, "La città come Sistema di comunicazioni", *Casabella* n. 339-340, **1969**, pp. 16-21.
- Gibson James, *The ecological approach to visual perception*, Londra, Psychology Press & Routledge, **1979**, pp. 348.
- Perec Georges, *Specie di spazi*, Torino, Bollati Boringhieri, **1989**, pp. 115.
- Maldonado Tomás, *Disegno industriale: un riesame*, Milano, Feltrinelli, **1991**, pp. 126.
- Maldonado Tomás, *Reale e virtuale*, Milano, Feltrinelli, **1992**, pp. 186.
- Baudrillard Jean, *The System of Objects*, Londra, Verso Books, **1996**, pp. 224.
- Galimberti Umberto, *Psiche e Techne. L'uomo nell'età della tecnica*, Milano, Feltrinelli, **1999**, pp. 812.
- Baumann Zygmunt, *Modernità liquida*, Bari, Laterza, **2000**, pp. 272.
- Baumann Zygmunt, *Voglia di comunità*, Bari, Laterza, **2001**, pp. 154.
- Paris Tonino, "High technology", *diid* n. 09, **2004**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/high-technology-2/>
- Burke Michael, "Interfacce pubbliche", *diid* n. 16, **2005**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/interfacce-pubbliche/>
- Paris Tonino, "Frontiere della grafica e della comunicazione visive multimediale", *diid* n. 16, **2005**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/frontiere-della-grafica-e-della-comunicazione-visiva-e-multimediale/>
- Trevisan Camillo, "Interfacce per la comunicazione pubblica", *diid* n. 16, **2005**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/interfacce-per-la-comunicazione-pubblica/>
- Von Hippel Eric, *Democratizing Innovation*, Boston, MIT Press, **2005**, pp. 204.
- Aymonino Aldo, Mosco Valerio P., *Spazi pubblici contemporanei. Architettura a volume zero*, Milano, Skira, **2006**, pp. 396.
- Borja de Mozota Brigitte, *Design management*, Milano, Franco Angeli, **2007**, pp. 288.
- Celaschi Flaviano, Deserti Alessandro, *Design e innovazione. Strumenti e pratiche per la ricerca applicata*, Roma, Carocci, **2007**, pp. 184.
- Germak Claudio, *Uomo al centro del progetto, Design per un nuovo Umanesimo*, Torino, Allemandi, **2008**, pp. 172.
- Mello Patrizia, *Design contemporaneo. Mutazioni, oggetti, ambienti, architetture*, Milano, Mondadori, **2008**, pp. 252.
- Clemente Maria Claudia, "Il progetto dello spazio pubblico", *diid*, n. 44, **2010**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/il-progetto-dello-spazio-pubblico/>
- Anderson Chris, *Makers: the new industrial revolution*, New York, Crown Business, **2012**, pp. 272.
- Martinelli Nicola, *Spazi della conoscenza. Università, città e territori*, Bari, Adda Editore, **2012**, pp. 178.
- Benessia Alice, Funtowicz Silvio, Jasanoff Sheila, *L'innovazione tra utopia e storia*, Torino, Codice, **2013**, pp. 130.
- Bianchini Massimo, Maffei Stefano, "City making. Nuovi metabolismi urbani tra micro e autoproduzione", *diid* n. 57, **2014**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/city-making-nuovi-metabolismi-urbani-tra-micro-e-autoproduzione/>
- Carullo Rossana, "Beni comuni e design: grammatiche delle moltitudini", *diid* n. 57, **2014**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/02-3/>
- Ratti Carlo. *Architettura Open Source. Verso una progettazione aperta*, Torino, Giulio Einaudi Editore, **2014**, pp. 142.
- Gausa Navarro Manuel, "Architettura e città: dal design oggettuale al design relazionale. Dalla figura al processo", *diid* n. 59, **2015**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/architettura-e-citta-dal-design-oggettuale-al-design-relazionale-dalla-figura-al-processo/>
- Germak Claudio, "Spazio pubblico, progetto senza confine", *diid* n. 59, **2015**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/spazio-pubblico-progetto-senza-confini/>
- Martino Carlo, "Il design per la città. Da segno di accentuazione qualificativa a strategia sociale", *diid* n. 59, **2015**. <http://www.disegnoindustriale.net/diid/il-design-per-la-citta-da-segno-di-accentuazione-qualificativa-a-strategia-sociale/>
- Bassi Alberto, *Design contemporaneo. Istruzioni per l'uso*, Bologna, Il Mulino, **2017**, pp. 127.
- Pils Giulia, Trocchianesi Raffaella, *Design e rito. La cultura del progetto per il patrimonio rituale contemporaneo*, Milano, Mimesis Edizioni, **2017**, pp. 156.
- Carullo Rossana, Labalestra Antonio, "Manus x Machina. Il design per la valorizzazione delle identità dei territori meridionali e il caso della Puglia", *MD Journal* n. 5, **2018**, pp. 94-105.
- Fagnoni Raffaella, "Da ex a next. Design e territorio: una relazione circolare basata sulle tracce", *MD Journal* n. 5, **2018**, pp. 16-27.
- Gianfrate Valentina et al., "Design e tecnologia applicate al contesto urbano. Le città come laboratorio di conoscenza e innovazione", *MD Journal* n. 5, **2018**, pp. 186-195.
- Sironi Marco, "Neo-Local design, Esperienze di progetto a dialogo coi luoghi", *MD Journal* n. 5, **2018**, pp. 82-93.
- Mancini Marco, *Innovazione, scenari per il design*, Roma, Carocci Editore, **2019**, pp. 119.

Il wayfinding nei luoghi della cultura

Un progetto per il Castello del Valentino

Monica Oddone *monica.oddone@polito.it*

Doriana Dal Palù *doriana.dalpalu@polito.it*

Beatrice Lerma *beatrice.lerma@polito.it*

Marco Bozzola *marco.bozzola@polito.it*

Politecnico di Torino, Dipartimento di Architettura e Design

Il contributo riflette sul ruolo della segnaletica, quale strumento peculiare del wayfinding nei contesti culturali e della formazione, sottolineandone non solo l'aspetto funzionale, ma anche la sua capacità di narrare e rendere accessibili i luoghi della cultura a un pubblico variegato. L'identità visiva e il progetto di comunicazione, di cui la segnaletica fa parte, si rivelano sempre più uno strumento strategico di promozione e valorizzazione, intesa come fruizione attiva da parte della comunità. Tale riflessione ha trovato un campo di applicazione nel progetto, realizzato dagli autori, della nuova segnaletica del Castello del Valentino, sede storica universitaria e patrimonio UNESCO nel sistema delle Residenze Sabauda in Piemonte, di cui vengono presentati gli esiti.

Beni culturali, Valorizzazione, Segnaletica, Accessibilità, Università

This contribution reflects on the role of signage as a peculiar wayfinding tool in cultural and educational contexts, focusing not only on its functional aspect, but also on its ability to narrate and facilitate access to places of culture for a diverse audience. Visual identity and communication, of which signage is part, are increasingly proving to be a strategic tool for promotion and enhancement, meant as active fruition by the community. The application of this consideration is presented as result of the project, developed by the authors, of the new signage system for Castello del Valentino, historical university seat and UNESCO heritage site alongside the Residences of the Royal House of Savoy in Piedmont.

Cultural heritage, Valorisation, Signage, Accessibility, University

M. Oddone Orcid id 0000-0003-0135-2182
D. Dal Palù Orcid id 0000-0002-1603-3486
B. Lerma Orcid id 0000-0002-4928-314X
M. Bozzola Orcid id 0000-0002-2119-3927

ISSN 2531-9477 [online], ISBN 978-88-85885-10-3 [print]

Beni culturali e espressioni narrative d'identità

La valorizzazione dei beni culturali quale azione progettuale per il miglioramento dell'accessibilità al patrimonio, anche in termini di narrazione/comunicazione dell'identità, è un tema attuale e importante che coinvolge diversi settori e discipline. Il design, negli ultimi anni, ha sempre più attentamente affrontato questo tema di ricerca assecondando la sua naturale vocazione a comunicare l'identità e le potenzialità di un luogo, diventando un importante narratore in grado di agevolare la fruizione, condivisione e costruzione di cultura (Trocchianesi, 2014). Inoltre, l'approccio del design ai beni culturali è finalizzato a «preservare i valori dell'eredità e potenziarne l'insegnamento, progettandone nuovi significati e aggiungendovi nuove forme e inediti contenuti» (Irace, 2013, p. 13). In questo campo, il progetto di comunicazione, quale parte integrante di una strategia inserita in uno specifico contesto architettonico (Lupo, Vitale, 2018), contribuisce a orientare una corretta, efficace e consapevole fruizione dei beni culturali, materiali e immateriali (Vecco, 2010) e agevola, in un'ottica di design inclusivo, un'accessibilità ampia (Puyuelo et al., 2010) a contenuti di orientamento, ma anche culturali-storici.

L'identità e la riconoscibilità dei luoghi della cultura diventano elementi fondanti il progetto, legati a dinamiche di fruizione degli spazi e di relazione con un territorio; la narrazione si trasforma in strumento di valorizzazione, diventando la base strutturale su cui costruire il progetto di comunicazione del patrimonio culturale (Trocchianesi, 2013). La comunicazione visiva assume un ruolo di *storyteller* al fine di esplicitare «significati, attraverso la costruzione e rievocazione di memorie culturali» (Salerno, 2013, p. 16). La comunicazione dei beni culturali si pone al servizio di utenze di diverso tipo: come teorizzato da Albe Steiner, Giovanni Anceschi e Massimo Dolcini, la comunicazione come servizio di pubblica utilità vede un maggiore coinvolgimento dialettico tra istituzioni e cittadini, quale strumento chiave, in accordo con quanto definito dal MiBACT [1] (Da Milano, Sciacchitano, 2015). Il caso specifico del progetto qui presentato è un esempio di comunicazione dedicata a un'antica residenza reale, patrimonio UNESCO e sede universitaria, esempio dell'importanza di una corretta comunicazione e rappresentazione di un'istituzione pubblica, «sempre in bilico tra *branding* e missione culturale [...], un lavoro utile anche per sottolineare la necessità di [...] comunicazione da parte di un ateneo, quell'intenzionalità politico-istituzionale che precede e conferma ogni *policy* universitaria» (Dal Buono, 2016, p. 7).

La segnaletica nei luoghi della cultura

Un ambito della comunicazione visiva che decisamente può contribuire a una corretta ed efficace narrazione di luoghi e territori, con attenzione ai requisiti di accessibilità (fisica e culturale), rappresentazione (del luogo) e integrazione (al contesto), è la segnaletica.

Se parliamo di luoghi con una forte connotazione sociale/culturale quali riconosciuti edifici storici o architetture monumentali, in alcuni casi sedi museali o universitarie, la loro stessa natura di “luoghi aperti” alla società, votati a una fruizione ampia e trasversale, implica una particolare attenzione all'accessibilità del sito. Il design dei sistemi segnaletici e di orientamento è chiamato a lavorare ponendo la massima attenzione nel limitare le barriere fisiche e cognitive, puntando a rendere l'utente indipendente e consapevole del contesto in cui si muove.

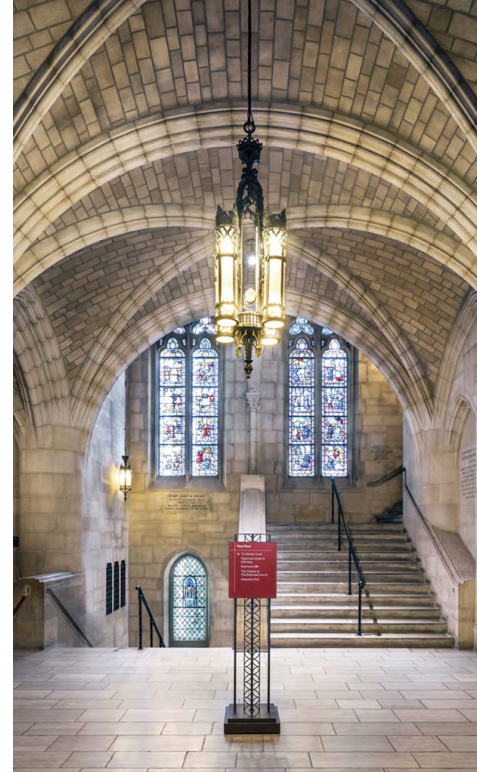
Numerosi sono gli studi progettuali che mirano ad abilitare utenze diverse, attraverso soluzioni che migliorino l'identificazione, la leggibilità e la comprensione dei segnali, coinvolgendo persone con limiti visivi o sensoriali. Il progetto del colore, contestuale ma identificabile anche per chi soffre di daltonismo, l'attenzione ai contrasti e alla dimensione dei font per gli ipovedenti, l'integrazione del Braille o di tecnologie audio per i non vedenti, l'impiego di pittogrammi o font ad alta leggibilità sono solo alcuni degli accorgimenti che un progetto attento può attuare.

Esemplare è il progetto di segnaletica per l'Università di Tecnologia di Dresda (2017, Studio Kw.) [fig. 01], particolarmente attento a detti requisiti, dalla scelta dei colori a forte contrasto blu-giallo e blu-bianco, all'integrazione dell'alfabeto Braille su tutti i cartelli posizionati ad altezze accessibili, fino al diffuso impiego di icone ad alta leggibilità, anche in rilievo.

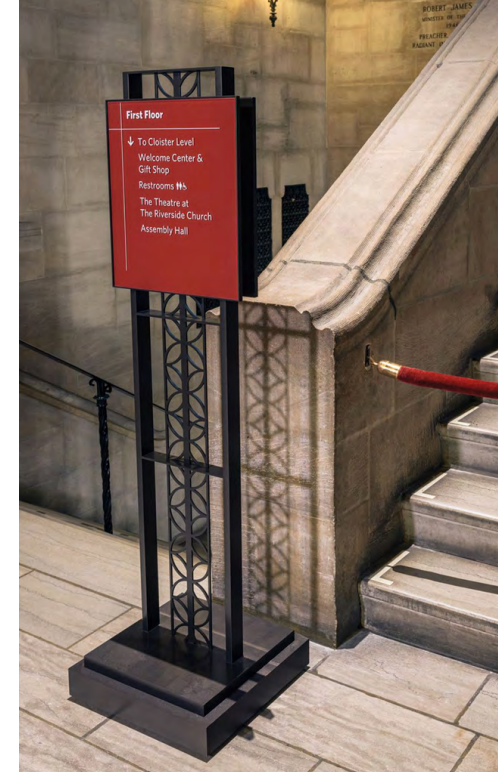


01

01 Alcuni esempi di pannelli con forte contrasto cromatico e posizionamento accessibile all'Università di Tecnologia di Dresda. Studio Kw, 2017



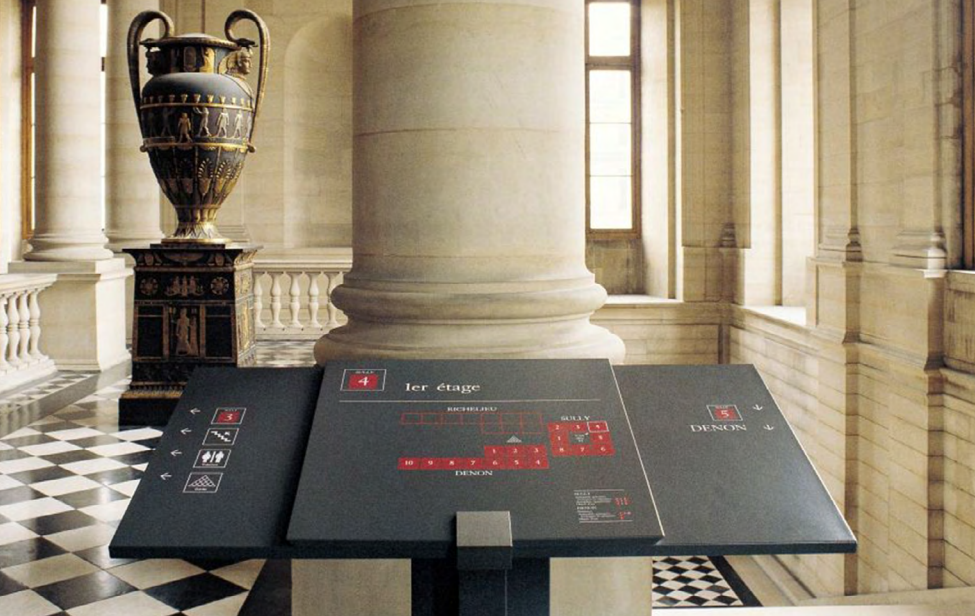
02



La cruciale funzione di orientare il visitatore può inoltre essere potenziata rappresentando e quindi rendendo comprensibile il contesto – non solo nei suoi aspetti spaziali e organizzativi, ma anche culturali, storici, identitari – suggerendone in maniera più o meno allusiva l'appartenenza. Atteggiamento di questo tipo, di segno più esplicito che allusivo, lo si trova nei decori sintetizzati sui supporti segnaletici della Riverside Church (2018, CVE-Design, New York) [fig. 02], la cattedrale neogotica più alta degli Stati Uniti, inserita nel *National Register of Historic Places*: pannelli rossi, che spiccano particolarmente sui muri di pietra originali, sono montati su supporti metallici che citano gli elaborati motivi del ferro battuto caratterizzanti il luogo.

Tale azione di rappresentazione delle caratteristiche identitarie si attiva tramite un processo di sintesi e astrazione di elementi significanti appartenenti al luogo, oppure attingendo a espressioni di un territorio più ampio (come la città che comprende quell'edificio) che semanticamente rappresenta ancora il soggetto da valorizzare. Atteggiamento quest'ultimo che può notarsi nel progetto di segnaletica per il Museo del Louvre (1989, Carbone Smolan Agency, Parigi) [fig. 03], la cui suddivisione delle sale si

02 Il ferro battuto della Riverside Church viene richiamato dalla struttura di supporto della segnaletica. CVEDesign, 2018



03

ispira al sistema per *arrondissement* tipico della città di Parigi. Ogni manica, identificata con lettere, è divisa in 10 “quartieri” rappresentati da numeri. Lo stesso font utilizzato, il Granjon (1928), era in passato quello ufficiale del Governo francese (Poulin, 2012). Parigi e la Francia, in questo caso, rappresentano il Louvre condividendone significati e valori.

Allo stesso tempo, integrare nuove e talvolta ingombranti attrezzature in contesti architettonici dal grande valore storico, pone la questione di una contestualizzazione filologicamente corretta. L'azione progettuale deve quindi confrontarsi con la conformazione fisica-spaziale del sito, rispettando gli allineamenti alle componenti architettoniche, preservando i traguardi visivi che identificano il bene e lo rendono riconoscibile, guardando a materiali, colori e forme quali elementi significanti; insomma, si pone una questione compositiva che richiede spesso una cultura architettonica oltre che di design.

Interessante in questo senso l'atteggiamento adottato nel progetto per il MAK – Austrian Museum Of Applied Art (2015, Vandasye, Vienna) [fig. 04] i cui elementi segnaletici sono concepiti nel segno di un dialogo con l'architettura neorinascimentale in cui trovano collocazione. La prevalenza di pannelli a parete riduce le potenziali interferenze fisiche e visive con i volumi architettonici: la collocazione all'interno di cornici decorative esistenti e il rispetto degli allineamenti ad elementi strutturali (colonne) e decorativi (modanature, cornici) determinano un'integrazione visiva che preserva e valorizza la scena architettonica.

03

L'organizzazione dello spazio museale richiama quella di Parigi, in un passaggio di scala che valorizza entrambi. Carbone Smolan Agency, 1989

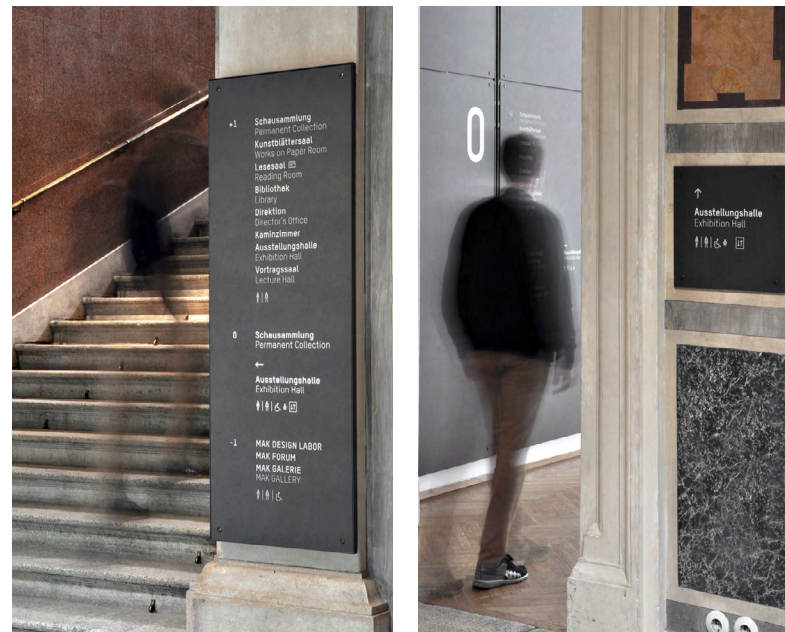
La nuova segnaletica del Castello del Valentino

Il progetto per la nuova segnaletica del Castello del Valentino [fig. 05], realizzato da un team di ricerca multidisciplinare di cui gli autori sono parte, si inserisce in un quadro di azioni strategiche attivate dal Politecnico di Torino volte alla valorizzazione della storica sede che ne ha visto l'istituzione nel 1906, a seguito dell'unione tra Regia Scuola di Applicazione per gli Ingegneri e Regio Museo Industriale e della cessione del palazzo (denominato Castello nel 1858 su volontà del Conte di Cavour) dalla Corona al Demanio dello Stato (Griodi, Mamino, 1988). L'assenza di un sistema orientativo e informativo coerente ne hanno finora pregiudicato una fruizione completa e inclusiva (Carpman, Grant, 2002) non solo per l'utenza corrente universitaria (studenti, docenti, ricercatori e altro personale) ma anche per turisti, conferenzieri o visitatori occasionali.

Con riferimento al Piano Strategico di Ateneo 2018-24, si è recentemente consolidata la volontà di favorire l'apertura dell'Università e delle sue sedi storiche alla società civile: in quest'ambito, il dialogo fra Castello e città, di cui è da sempre uno dei simboli più riconosciuti, è stato

04

I pannelli si integrano perfettamente con gli elementi strutturali e decorativi dell'architettura preesistente. Vandasye, 2015



04

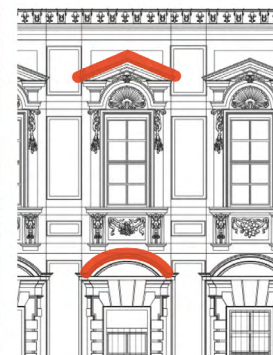
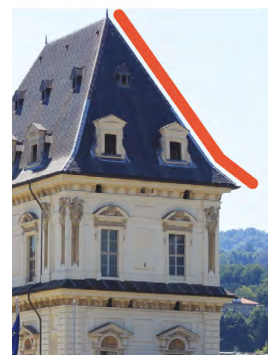
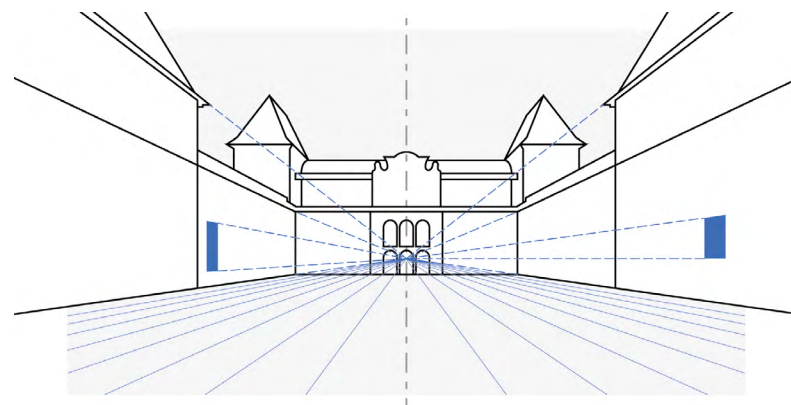
favorito dall'attivazione di iniziative quali visite guidate, anche a tema sensoriale come "Reali Sensi", o la rassegna "Cinema al Castello".

Obiettivo del progetto qui presentato è definire un sistema di segnaletica di orientamento, fisica e permanente, perlopiù esterna, funzionale alla fruizione del luogo e in grado di rendere comprensibile il contesto in cui ci si muove, tanto dal punto di vista spaziale che da quello identitario (Dal Buono, Fortezza, 2017): un progetto, da un lato interprete di valori e missione dell'istituzione universitaria e, dall'altro, contestuale rispetto all'edificio (Gibson, 2009) di riconosciuto valore storico, tanto da essere stato iscritto nel 1997 fra le Residenze Sabaude Patrimonio dell'Umanità UNESCO (Roggero, Dameri, 2007). Il percorso di ricerca e di sviluppo del sistema di segnaletica è stato caratterizzato, fin dalle primissime fasi, dal coinvolgimento di diverse competenze, interlocutori di volta in volta differenti, riconoscendo loro non solo l'apporto come esperti, ma anche il ruolo di potenziali fruitori del Castello. Attraverso una decina di incontri informali con colleghi, studenti, personale tecnico e amministrativo, è stato possibile ricevere utili feedback rispetto a leggibilità, dimensione, collocazione ottimale di alcuni prototipi sviluppati ad hoc. Ulteriori confronti più formali, con soggetti e commissioni apposite (come le Commissioni Spazi dei dipartimenti che hanno sede all'interno del Castello), hanno invece contribuito alla ricognizione degli spazi, alla mappatura delle attività presenti e future e all'identificazione degli elementi segnale-



05

05
Il Castello del Valentino, patrimonio UNESCO e sede universitaria, contesto dell'intervento progettuale. Foto archivio del Castello del Valentino



06

atici di rilievo preesistenti. Attività questa che coincide con l'analisi dello scenario, intrapreso a partire dagli scambi con la Commissione Castello del Valentino (organo istituito con l'obiettivo di valorizzarne il patrimonio storico-architettonico) e il Referente Scientifico di Ateneo per i Restauri, che hanno contribuito alla ricostruzione dell'identità storica e culturale del luogo e all'identificazione di linguaggi architettonici e simboli, raccolti e impiegati poi nell'abaco formale del progetto stesso.

Inoltre, l'individuazione dei vincoli tecnici ed espressivi nell'ambito della tutela del patrimonio è stata resa possibile grazie ad un dialogo continuo con la Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio di Torino, particolarmente attenta all'impatto fisico e visivo dei pannelli sulle superfici storiche e sul complesso architettonico.

Osservando il progetto con sguardo informato dai capitali della rappresentazione, integrazione e accessibilità precedentemente esposti, si sono tracciate le linee guida

06
Studi sul ritmo visivo e sulle geometrie insite nell'architettura con mappatura di forme e simboli evocativi

basate sul ritmo visivo, sull'allineamento delle geometrie e sul tema della narrazione. Ed è sempre l'architettura a definire il concept progettuale, dall'aspetto formale del sistema al suo principio gerarchico e organizzativo [fig. 06]. Guardando invece alla rappresentazione del luogo, è stato individuato l'elemento identitario più emblematico del Castello che resta nella memoria dei visitatori: il tetto "alla francese" voluto da Cristina di Francia, prima Madama Reale (Stoisa Comoglio, 2003). Alludendo alle falde fortemente spioventi, i pannelli segnaletici ne riprendono la doppia inclinazione, di 65° e 45°, stilizzandola in due tagli posti nell'angolo superiore e in quello inferiore opposto. Anche la dimensione del modulo base su cui si fonda il sistema fa riferimento a un elemento ricorrente: i conci della bugnatura che incornicia porte e finestre del cortile aulico [fig. 07].

L'evoluzione storica e architettonica del complesso ha poi suggerito un'organizzazione del sistema di guida per "blocchi architettonici" frutto dei progressivi ampliamenti dell'area del Castello, ognuno individuato da una lettera e da un codice cromatico che rimanda ai rispettivi materiali costruttivi, permettendo di fornire indicazioni spaziali specifiche e informazioni storiche, quali le diverse epoche di costruzione.

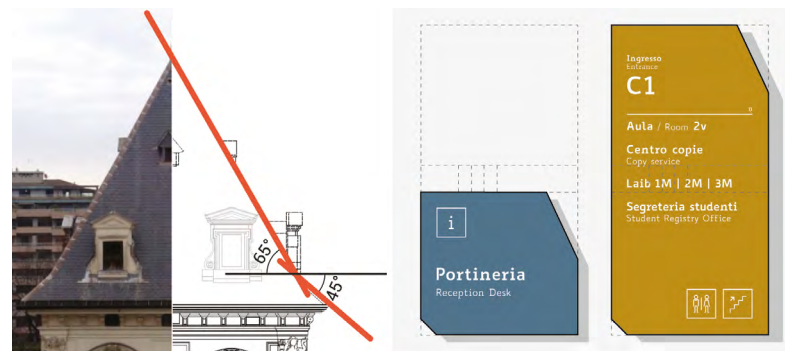
I blocchi risultanti sono quattro [fig. 08]: il Castello (XVI sec. 1864), identificato dal color ardesia come richiamo ai suoi tetti seicenteschi; la Manica Chevalley (1865-1928), rappresentata con il colore rosso mattone che caratterizza buona parte del suo prospetto in laterizio; il Blocco Aloisio (1890-1948), descritto tramite il color ocra dei suoi intonaci e la Manica Nuova (1990-1996), identificata dal colore verde-blu della facciata a vetri che riflette gli alberi del parco adiacente. È stato poi individuato un quinto colore, neutro, ispirato agli stucchi della facciata del Castello, utilizzato per i segnali direzionali non riguardanti uno specifico blocco architettonico.

Il sistema di segnaletica si articola inoltre su quattro livelli informativi [fig. 09] che dialogano tra loro grazie a elementi trasversali e comuni quali font, colori, e pittogrammi:

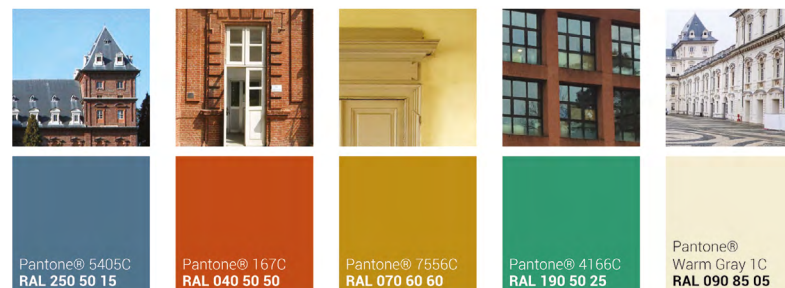
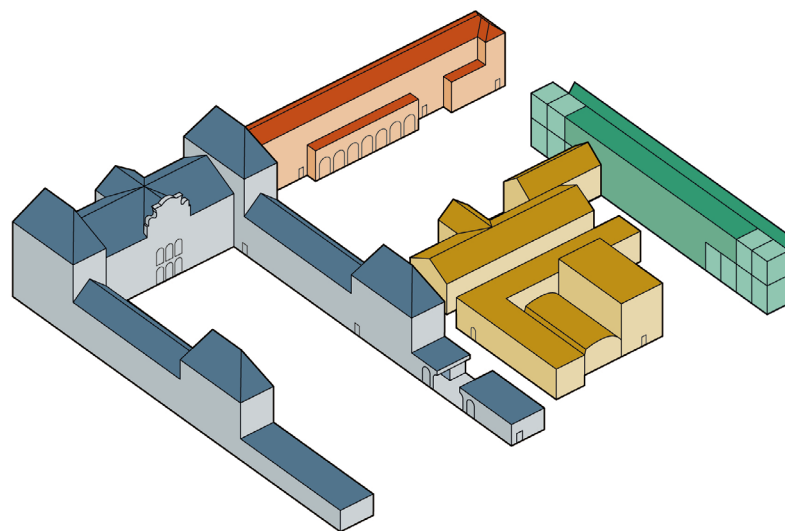
1. il pannello di orientamento principale, pensato come una legenda e posto in un punto strategico visibile dagli ingressi, agevola la lettura dello spazio, informa della presenza dei blocchi architettonici e individua immediatamente l'accesso alle attività di interesse;
2. i pannelli direzionali accompagnano l'utente lungo il percorso;
3. i "landmark", pannelli di grandi dimensioni posizionati ad un'altezza più elevata, aiutano l'utente a identificare, anche a distanza, il blocco verso cui dirigersi;

07
L'elemento identitario, la doppia inclinazione del tetto, viene richiamato dai tagli del pannello, disegnato in due versioni: singolo e doppio concio

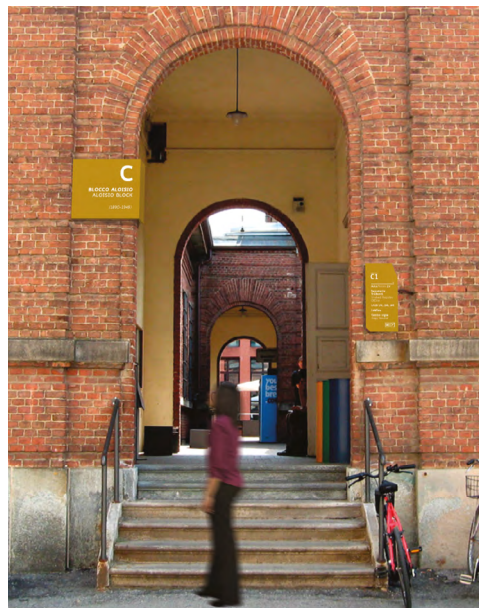
08
Rappresentazione volumetrica dei quattro blocchi architettonici con studi di prevalenza del colore nell'architettura



07



08



09

09

Alcuni fotoinserimenti dei pannelli in progetto, esempio dei quattro livelli informativi collocati nei diversi blocchi architettonici

4. i pannelli di ingresso/arrivo identificano il punto di accesso delle diverse attività.

Le scelte grafiche riguardanti forme, colori ed elementi testuali sono state dettate non solo dall'integrazione al contesto storico, ma anche dalla volontà di dare alla segnaletica un alto grado di accessibilità da parte di diverse tipologie di utenza (Passini, 1996).

Gli studi cromatici sono stati verificati con appositi software e algoritmi che hanno permesso di simulare la visione di persone affette da diverse forme di daltonismo, calibrando la palette di colori impiegata in modo da assicurare il contrasto necessario per rendere distinguibili a tutti le quattro cromie selezionate.

Sempre in ottica di inclusività, per la componente testuale è stato scelto un carattere tipografico ad alta leggibilità che facilita la lettura di tutti e, in particolare, dei soggetti con dislessia. Il font selezionato (il Biancoenero®, Umberto Mischi, 2010) esprime, inoltre, un'eleganza stilistica attraverso "leggere" grazie che permettono di affiancare un segno moderno all'anima storica del contesto. Una serie di pittogrammi disegnati ad hoc, ispirati anch'essi al segno grafico del font selezionato, completa l'intervento, rendendo riconoscibili a colpo d'occhio alcuni servizi.

A seguito della definizione di tutti gli elementi progettuali, sono stati predisposti modelli virtuali e reali per le fasi di verifica e feedback; particolare attenzione in questa fase è stata data alla resa dei colori selezionati sulle facciate del Castello.

Il progetto è attualmente pronto per la fase di realizzazione e messa in opera, che si prevede possa concretizzarsi a partire dal 2021. I risultati raggiunti possono rappresentare un riferimento per l'implementazione dei sistemi di comunicazione e segnaletica in altri contesti affini, sia internamente all'istituzione Politecnico (altre sedi), sia nel quadro più ampio del sistema delle Residenze Sabauda. Il progetto mira a migliorare la fruizione del luogo, valorizzandone gli spazi ma anche narrando le evoluzioni storiche di un ambiente costruito per successivi ampliamenti. Rappresenta uno strumento di avvicinamento tra istituzioni e cittadini, di interazione e di apertura del bene culturale verso la città e il territorio in cui si colloca, nonché un sistema di connessione tra comunità e uno specifico luogo della cultura più facilmente riconoscibile e, dunque, fruibile.

NOTE

[1] Dai lavori avviati nel 2011 dalla Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale il MiBACT ha definito delle Linee Guida per la Comunicazione nei musei al fine di incrementare «il legame tra cittadini/visitatori e patrimonio culturale» e rendere i luoghi della cultura facilmente accessibili da parte di un pubblico ampio.

REFERENCES

Girioldi Sisto, Mamino Lorenzo (a cura di), *Castello del Valentino. Facoltà di Architettura: Progetti a confronto*, Torino, Celid, **1988**, pp. 162.

Passini Romedi, "Wayfinding design. Logic, application and some thoughts on universality", *Design Studies* n. 17 (3), **1996**, pp. 319-331.

Carpman Janet R., Grant Myron A., "Wayfinding: A broad view", pp. 427-442, in Robert B. Bechtel, Arza Churchman (a cura di), *Handbook of environmental psychology*, New York, John Wiley & Sons Inc, **2002**

Stoisa Comoglio Renata, *La prima madama reale. La vita di Cristina di Francia, duchessa di Savoia e regina di Cipro, 1606-1663*, Torino, Daniela Piazza Editore, **2003**, pp. 156.

Roggero Costanza, Dameri Annalisa (a cura di), *Il Castello del Valentino*, Torino, Allemandi, **2007**, pp. 79.

Gibson David, *The Wayfinding Handbook: Information Design for Public Places*, New York, Princeton Architectural Press, **2009**, pp. 152.

Puyuelo Cazorla Marina, Merino Sanjuán Lola, Val Fiel Monica, Felip Miralles Francisco, Gual Ortí Juame, "Access to World Heritage Sites: Design Products that Transform Sites into Collective Spaces for Enjoyment and Interactive", *Design Principles and Practices: An International Journal* n. 4 (1), **2010**, pp. 409-434.

Vecco Marilena, "A definition of cultural heritage: From the tangible to the intangible", *Journal of Cultural Heritage* n. 11 (3), **2010**, pp. 321-324.

Poulin Richard, *Graphic Design + Architecture, A 20th-Century History: A Guide to Type, Image, Symbol, and Visual Storytelling in the Modern World*, Rockport, Rockport Publishers, **2012**, pp. 210-211.

Irace Fulvio, "Design & Cultural Heritage", pp. 12-15, in Viviana Trapani, Philippe Daverio (a cura di), *Il Design dei Beni Culturali. Crisi Territorio Identità*, Milano, RCS Libri, **2013**, pp. 98.

Salerno Irene, "Narrare il patrimonio culturale. Approcci partecipativi per la valorizzazione di musei e territori", *Rivista di Scienze del Turismo*, n. 4 (1-2), **2013**, pp. 9-25.

Trocchianesi Raffaella, "Design del patrimonio culturale tra narrazione e nuove tecnologie", pp. 142-151, in Viviana Trapani, Philippe Daverio (a cura di), *Il Design dei Beni Culturali. Crisi Territorio Identità*, Milano, RCS Libri, **2013**, pp. 98.

Trocchianesi Raffaella, *Design e narrazioni per il patrimonio culturale*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli Editore, **2014**, pp. 104.

Da Milano Cristina, Erminia Sciacchitano, *Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Roma, Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, **2015**, pp. 99.

Dal Buono Veronica, *Comunicare l'Università. Tra Ricerca e Didattica*, Ferrara, Media MD, **2016**, pp. 96.

Dal Buono Veronica, Fortezza Fulvio, "Universities' experience with brand. The role of design in managing university communication and branding", *The Design Journal* n. 20 (1), **2017**, pp. 705-720.

Lupo Eleonora, Vitale Giovanna, "Design Strategies for Cultural Heritage: Innovating Tradition Within Museums", pp. 595-606, in Giuseppe Amoroso (a cura di), *Putting Tradition into Practice: Heritage, Place and Design*, Cham, Springer, **2018**, pp. 1559.

Makerspaces e amministrazioni locali

Un toolkit a sostegno degli spazi del fare collaborativo

Luca D'Elia Sapienza Università di Roma

luca.delia@uniroma1.it

Viktor Malakucz Sapienza Università di Roma

viktor.malakucz@uniroma1.it

Lina Monaco Universidad Zaragoza, Escuela de Ingeniería y Arquitectura
752761@unizar.es

Il contributo parte dall'osservazione di una transizione che sta interessando i makerspace, nati quali luoghi di condivisione e creazione informali e riconosciuti globalmente quali laboratori di sperimentazione, di nuove forme di economia e produzione diffusa. Si riflette in particolare sul ruolo delle Pubbliche Amministrazioni nel sostenere lo sviluppo del potenziale di tali spazi, mostrando alcuni esempi di politiche e di incentivazione dei makerspace. A seguito si condivide l'esperienza di un progetto europeo che mira a stimolare l'innovazione in questo contesto attraverso una metodologia e un toolkit che facilita la valutazione e miglioramento dei processi e delle pratiche di questi spazi, nonché le politiche locali e regionali a loro beneficio.

Makerspace, Produzione diffusa, Co-Design, Fabbricazione digitale, Governance

The paper starts by observing a transition of makerspaces, born as informal places for creating things and sharing knowledge, by now recognised globally as laboratories of experimentation and diffuse production, therefore also a new form of economy. In particular, the focus is on the role of public administration in sustaining the development of these, showing some examples of local policies and incentives that help makerspaces. Subsequently the article discusses a EU-funded project that aims to stimulate innovation in this context through a methodology and a toolkit which facilitates the evaluation and improvement of processes and practices at makerspaces, as well as the urban and regional policies for their benefit.

Makerspace, Distributed production, Co-Design, Digital fabrication, Governance

L. D'Elia Orcid id 0000-0002-0872-8595
V. Malakucz Orcid id 0000-0003-4859-3274
L. Monaco Orcid id 0000-0003-0468-3091

ISSN 2531-9477 [online], ISBN 978-88-85885-10-3 [print]

Da rete informale a nuova infrastruttura

Nati dall'evoluzione degli *hackerspace*, quali luoghi di diffusione di una cultura tecnologica attiva, i makerspace intesi come luoghi del fare nella loro eterogeneità (*repair café*, *makerspaces* e *fablabs* per citare alcuni format) si sono affermati come potenziali luoghi di produzione diffusa sul territorio, elevando questi spazi tradizionalmente informali, a laboratori di sperimentazione della prossima rivoluzione industriale (Anderson, 2012; Gershenfeld, 2005). Questo movimento di maker, hacker, indie-designers o creativi ha avuto un impatto tale sulla cosa pubblica, da attirare lo sguardo delle Pubbliche Amministrazioni (PA), generare nuovi modelli di governance e nuove generazioni di imprenditori urbani attivi “per” e “con” la comunità locale al fine di raggiungere in modo collaborativo obiettivi comuni utili alla società (Smith, 2016). Di riferimento il caso della rete fablab che diffusasi negli US grazie all'appoggio delle PA già dal 2011, nel 2018 vedeva il numero globale dei laboratori duplicarsi ogni anno mezzo, ponendo in atto la trasformazione di una rete informale di spazi autogestiti di tipo bottom up in una nuova infrastruttura culturale di tipo top down (Capdevila, 2014).

La peculiarità di ogni contesto rende difficile la comparazione e l'analisi dei reali effetti di tale processo di istituzionalizzazione sul fenomeno più ampio dei *makerspaces*, dal momento che dati più recenti registrano la riduzione del numero assoluto di laboratori. Nel ottobre 2020 risultano attivi 1027 fablabs (fablab.io) e 991 Hackerspaces (wiki.hackerspaces.org) a fronte di 1120 fablab (Fasoli e Tassinari, 2017) e di 1331 Hackerspaces attivi nel 2017 (Niaros, Kostakis, Drechsler, 2017).

Parallelamente (e nonostante) alla riduzione numerica, si possono osservare segnali importanti di consolidamento qualitativo, guidati dalla necessità (e volontà) di stabilire modelli economicamente sostenibili, in particolare nelle città con comunità maker più estesa, come Barcellona, dove il piano Smart City già nel 2014 ha posto l'obiettivo di un nuovo modello di città produttiva basata sulla fabbricazione digitale (N. Gershenfeld, A. Gershenfeld, J. Cutcher-Gershenfeld, 2017) – anche se a distanza di dieci anni è la stessa rete di makerspace pubblici distribuita sul territorio urbano è diventata un'infrastruttura educativa per la capacitazione tecnologica. Riprende intenzioni simili il progetto Distributed Design Market Platform, ampia collaborazione europea con due partner anche in Italia (Milano), il quale intende di rafforzare le capacità dei maker a connettersi al mercato attraverso le capacità progettuali del Design.

Prendendo atto della fase di transizione in cui versano i makerspaces questo articolo si interroga su quali politiche possono essere messe in atto per salvaguardare la loro funzione di laboratori aperti e a servizio del pubblico e favorire lo sviluppo del loro potenziale, illustrando un metodo elaborato ed applicato all'interno di un progetto europeo.

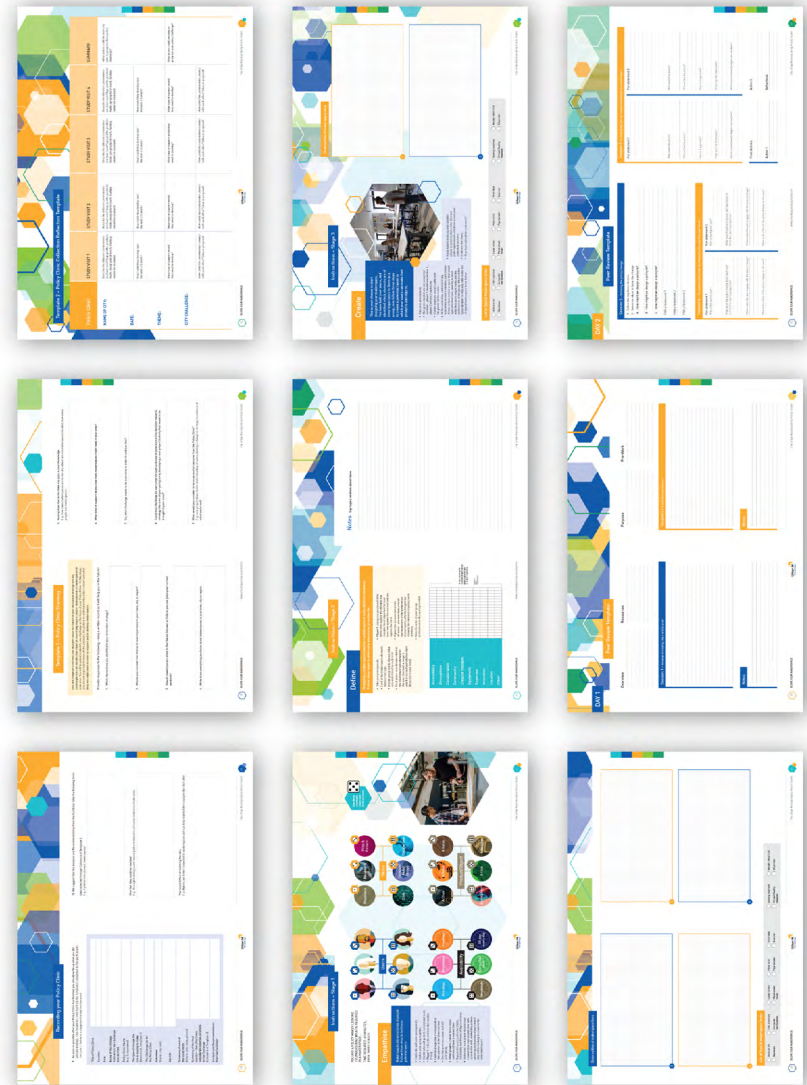
Un modello europeo degli spazi maker

Le politiche europee che auspicavano per il 2020 una crescita delle realtà locali in contesti più inclusivi e sostenibili, concepiscono i fattori di benessere come unione di capitale sociale, ambientale ed economico (Stiglitz, Amartaya e Fitoussi, 2009), aprendosi a scenari collettivi come quelli messi in atto dalle politiche *Commons* (Rifkin, 2014). Sotto questa nuova luce i makerspace svolgono un ruolo cruciale per il supporto sociale, l'esplorazione tematica, l'accesso alla tecnologia, l'empowerment individuale (Taylor, Hurley, Connolly, 2016). Tale ruolo civico dei maker diviene un elemento determinante per quei comuni che competono per creare ambienti e attrarre innovazione (Hoyler, 2018), da cui però si evince una necessità critica di responsabilizzazione dei diversi attori coinvolti e delle pratiche attuate.

Difatti, lo Science for Policy del JRC sostiene che le politiche stabili e le soluzioni pratiche alle sfide poste dall'organizzazione del lavoro attuale vengano trattate in modo sempre più marginale sia a livello sia mediatico che politico (Rosa, Guimares, Ferretti, 2018). Tra le diverse esperienze internazionali, anche in Italia sono state identificate nuove forme di lavoro e del fare impresa (Bianchini et al., 2015) che hanno aperto all'ipotesi di policies e nuovi regimi di fiscalità in grado di favorire l'ibridazione o lo spostamento tra attività professionale e produttiva, guardando alla duplice natura degli innovatori indipendenti e dei maker (Maffei, Bianchini, 2014) e valorizzandone la natura mutevole. Tale processo dovrebbe ricercare metodologie inclusive che permettano di prospettare un futuro partecipativo, dove studi, sperimentazioni e dialoghi possano promuovere la co-creazione della conoscenza necessaria per affrontare questo importante problema sociale.

Reti locali e declinazioni territoriali

Mentre il peso dell'economia *maker* è sempre più rilevante a livello europeo, sul piano delle politiche nazionali l'effetto dei *makerspace* è tanto più rilevabile quanto si scende in ambiti territoriali più ristretti, prevalentemente a scala urbana o metropolitana, e tra persone



01

01
Fogli di lavoro da compilare del
Urban Manufacturing Policy Toolkit

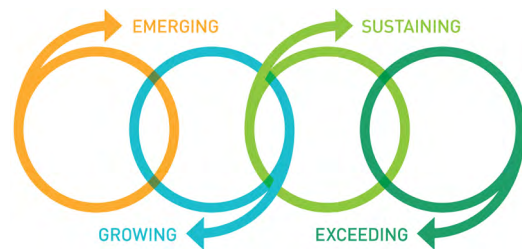
senza un modo convincente e tassonomico di descrizione dell'attività progettuale, rischierebbero altrimenti di portare a risultati poco fruibili (Kolko, 2017).

Come strumento di comprensione e miglioramento, il progetto propone Urban Manufacturing Policy Toolkit [fig. 01], un format appositamente sviluppato, diviso in due fasi (*Investigation e Evaluation*) che possono dare alle pubbliche Amministrazioni una fotografia quanto più chiara possibile delle potenzialità dell'economia maker, agevolando un'imprenditorialità capace di affrontare i nuovi modi di vivere e lavorare negli ambienti urbani a livello politico.

La prima fase *Investigation* definisce le basi necessarie per facilitare il lavoro dei makerspaces attraverso tre workshop guidati: *Policy Clinic*, *Makerspace's Ecosystem* e *Makerspace Design*.

Una *Policy Clinic* è fondamentalmente un seminario tematico per la PA [fig. 02]. Il primo step imposta strategie che possano impiegare le migliori pratiche nei propri centri urbani in favore dell'innovazione. La *Policy Clinic* suggerisce una finestra temporale limitata, che avvicina diversi stakeholders e alla PA in diversi contesti locali attorno ad uno specifico argomento. Prendendo come casi studio almeno altri 3 *makerspaces* limitrofi e non, si raccolgono informazioni utili secondo template prefissati. Ciò permette di lavorare attorno a 3 specifiche questioni quali il tipo di sfida da affrontare, le particolarità dei casi di studio visitati, e il tipo di azione che si vorrebbe intraprendere [fig. 03].

Attraverso due giornate intensive sono raccolte quante più impressioni, suggerimenti ed idee, per poi essere messe a sistema in un template preimpostato che guida gli utenti semplicemente ponendo quelle che sono state dimostrate essere le domande corrette.



04

04
Uno schema esplicativo delle fasi di sviluppo di un ecosistema di Makerspace



05

05
Un foglio di lavoro per stabilire scenari dalla combinazione casuale di alcune caratteristiche

Successivamente si cerca di comprendere lo stato attuale di evoluzione del *Makerspace Ecosystem* del territorio in questione. Sono state identificate 4 stagioni di sviluppo [fig. 4]: identificazione (*emerging*); crescita (*grow*); supporto (*sustaining*); superamento (*exceeding*). Ciascuna di questi è corredato da un elenco di caratteristiche che aiutano ai partecipanti del workshop nel chiarire la loro situazione attuale e quindi ipotizzare i prossimi passaggi. L'ultimo passaggio della fase *Investigation* è chiamata *Makerspace Design*; vengono stilati scenari, personas, *wicked problems* e attività per permettere agli stakeholder di organizzare le attività del proprio spazio e alle autorità cittadine di supportare in modo corretto l'iniziativa.

Viene organizzata la logistica degli spazi a disposizione e, soprattutto laddove un makerspace nasce come prodotto di un'evoluzione organica senza una fase esplicita di progettazione, si cominciano a fornire spunti per un processo progettuale potenzialmente molto più esteso. Un gruppo ristretto di responsabili dello spazio guida l'attività attraverso i seguenti 3 step insieme a un rappresentante della PA, che potrà quindi avvalersi di un quadro più chiaro delle attività svolte:

1. Empatia (*empathy*): i partecipanti generano casualmente dei personas a cui si assegnano esigenze e ruoli all'interno dell'ecosistema [fig. 05].
2. Definizione (*define*): ogni caratteristica dei personas viene valutata secondo 10 parametri. Il parametro con la media più alta sarà identificato come quello più rilevante.
3. Impostazione (*create*): Sulla base delle esigenze espresse, si ipotizza la logistica e gli strumenti necessari.

Questo toolkit è difatti stato prodotto per supportare la PA nell'esplorazione dei vantaggi che i makerspace possono avere sull'ecosistema dell'innovazione nella loro giurisdizione assumendo diverse forme, che mantengono comune l'idea di produrre oggetti fisici attraverso la cooperazione. Questa condivisione può avvenire durante la generazione o la fabbricazione di idee ed è più intensa quando diversi settori si uniscono. Concordata la policy da affrontare, le parti interessate vengono quindi convocate dalle autorità locali, agevolate dai partner locali (o "Gruppi Direttivi"), fornendo una visione chiara del progetto.

Nella seconda fase *Evaluation* si coinvolgono una o più figure esterne provenienti dalle 8 città europee del partenariato UM, che potranno contribuire, grazie alle proprie esperienze, nel fornire spunti utili di riflessione. Il primo giorno è diviso in due sessioni da 2 ore ciascuna dove si analizzano i report delle attività precedentemente

intraprese e vengono forniti i primi feedback da parte dei revisori esterni. Il secondo giorno vengono esaminate ed affinate i passi immediatamente successivi utili alla implementazione delle nuove policies. Al fine di indirizzare questo lavoro, in questa sessione da 2 ore si formalizzano almeno tre proposte di policy che possano permettere di rispondere nella sessione successiva ai bisogni dell'utente medio, alla considerazione che potrebbe avere della nuova policy, e di conseguenza i punti di contatto che con quest'ultima e gli effetti che avrà sulla sua esperienza. Infine, si nomina il coordinatore, si definisce il processo di approvazione, con le tempistiche, e si definiscono i potenziali finanziamenti che sosterranno il progetto.

Risultati

Nell'ambito del progetto UM, ancora in corso, solo alcune delle attività (come il Policy Clinic) sono state completate da ciascun partner al momento attuale. La Regione Lazio, unico partner italiano del progetto, ha individuato problematiche riguardo la commercializzazione delle idee: sebbene sia stata già stabilita l'infrastruttura di base ed esistano programmi di finanziamento, finora il trasferimento al mercato non risulta soddisfacente. In risposta, il workshop Policy Clinic ha individuato alcune strategie possibili, ad esempio stabilire modalità di condivisione di dati e problematiche del territorio, come input al lavoro nei makerspaces; differenziare le iniziative per l'innovazione secondo il divario tra aree più e meno urbanizzate; rendere l'accesso delle piccole imprese ai makerspaces regionali più fruttifero attraverso un aiuto progettuale.

Quest'ultimo obiettivo, fa riferimento alla capacità di creare una visione strategica coerente e significativa (design driven innovation) per l'impresa, oltre naturalmente alla capacità di migliorare la qualità dei prodotti e servizi già esistenti o ideati da altre figure. Per mettere in pratica questa policy, è stato stabilito un programma regionale che aiuterà a integrare le competenze del Design presso le piccole e micro imprese che intendono di usare l'infrastruttura dei makerspace.

Conclusion

Nel contributo abbiamo individuato una fase di evoluzione dei makerspace, quali laboratori di condivisione di pratiche creative il cui ruolo sociale ed economico è stato globalmente riconosciuto dalle amministrazioni. Alla fase di crescita delle reti globali di laboratori incentivata dalle PA corrisponde una resilienza molto variabile dei singoli spazi, che sta portando alla contrazione del numero assoluto degli stessi. Avvertita tale problematica in Italia e in tutta l'Europa, si è proposto di lavorare in modo diretto e mirato sulle politiche operative dei makerspace, e la metodologia descritta, sviluppata nel progetto europeo UM si propone come un modo efficace per consolidare contesti virtuosi in grado di autoalimentare la propria crescita configurando un ambiente favorevole all'innovazione dal basso – anche in contesti e reti di laboratori stabiliti con investimenti pubblici e atteggiamento *top-down*.

La disciplina Design ha seguito da sempre con grande interesse il movimento Maker e ha accolto con entusiasmo i nuovi strumenti "accessibili" del fare. Una sfida nel futuro dei makerspaces sarà sicuramente mantenere e aumentare l'accessibilità e l'apertura di questi ambienti – garantendo anche uno sviluppo economicamente e umanamente sostenibile attraverso politiche interne degli spazi ed esterne nel loro territorio, così da rendere i fablab e makerspaces davvero luoghi di pubblica utilità, ampiamente fruiti dai cittadini beneficiari e allo stesso tempo attori.

REFERENCES

- Gershenfeld Neil, *Fab: The Coming Revolution on Your Desktop. From Personal Computers to Personal Fabrication*, New York, Basic Books, 2005, pp. 290.
- Stiglitz Joseph E., Amarty Sen, Fitoussi Jean-Paul, *Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress*, 2009, pp. 14. https://www.economie.gouv.fr/files/finances/presse/dossiers_de_presse/090914mesure_perf_eco_progres_social/synthese_ang.pdf [Ottobre 2020].
- Anderson Chris, *Makers. The New Industrial Revolution*, Random House USA, 2012, pp. 311.
- Capdevila Ignasi, "How can city labs enhance the citizens' motivation in different types of innovation activities?", pp. 64-71, in *Social Informatics*, 2014, pp. 479.
- Maffei Stefano, Bianchini Massimo, "City Making: Nuovi metabolismi urbani tra micro e autoproduzione", *diiid* n. 57, 2014, pp. 58-64.

Rifkin Jeremy, *La società a costo marginale zero. L'internet delle cose, l'ascesa del Commons collaborativo e l'eclissi del capitalismo*, pp. 3-39, Milano, Mondadori, 2014.

Seravalli Anna, "While Waiting for the Third Industrial Revolution", in *Making futures: marginal notes on innovation, design, and democracy*, Cambridge, MIT Press, 2014.

Bianchini Massimo, Menichinelli Massimo, Maffei Stefano, Bombardi Francesco, Carosi Alessandra, *Makers' Inquiry*, Gruppo Libraccio, 2015, pp. 84.

Fleischmann Katja, Hielscher Sabine, Merritt Timothy, "Making Things in Fab Labs: a case study on sustainability and co-creation", pp. 113-131, in *Digital Creativity*, vol. 27 (2), 2016, pp. 368.

Smith Adrian, Fressoli Mariano, Abrol Dinesh, Arond Elisa, Ely Adrian, *Grassroots Innovation Movements*, London, Routledge, 2016, pp. 240.

Taylor Nick, Hurley Ursula, Connolly Philip, "Making Community: The Wider Role of Makerspaces in Public Life", pp. 1415-1425, in *CHI '16: Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2016, pp. 6063.

Kolko Jon, "The Divisiveness of Design Thinking", in *Interactions Magazine*, vol. 25 (3), 2017, pp. 28. <https://interactions.acm.org/archive/view/may-june-2018/the-divisiveness-of-design-thinking> [Marzo 2019]

Neil Gershenfeld, Gershenfeld Alan, Cutcher-Gershenfeld Joel, *Designing Reality: How to Survive and Thrive in the Third Digital Revolution*, New York, Basic Books, 2017, pp. 288.

Niaros Vasilis, Kostakis Vasilis, Drechsler Wolfgang, "Making (in) the Smart City: The Emergence of Makerspaces", pp. 1143-1152, in *Telematics and Informatics*, vol. 34 (7), 2017.

Fasoli Alessandra, Tassinari Silvio, "Engaged by Design: The Role of Emerging Collaborative Infrastructures for Social Development. Roma Makers as A Case Study", pp. 3121-3133, in *The Design Journal* n. 20, 2017.

Hoyler Michael, Parnreiter Christof, Watson Allan, "Agency and practice in the making of global cities: towards a renewed research agenda", pp. 5-22, in *Global City Making*, 2018, pp. 224.

Rosa Paulo, Guimarães Pereira Ângela, Ferretti Federico, *Futures of Work: Perspectives from the Maker Movement*, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2018, pp. 98.

Cattabriga Andrea, "A Makerspace Network as Part of a Regional Innovation Ecosystem, the Case of Emilia-Romagna", pp. 83-103, in *European Journal of Creative Practices in Cities and Landscapes (CPCL)*, vol. 2 (2), 2019, pp. 208.

Database nel processo edilizio per la comunicazione informatica, anche mediante BIM

Luca Buoninconti Università degli Studi di Napoli Federico II, Dipartimento di Architettura DiARC

In questo studio viene messa in luce l'importanza strategica che, nel periodo di *lockdown* dovuto alla pandemia, ha avuto l'accesso ai servizi in remoto tramite la rete Internet; in particolare, la condivisione di archivi digitali in forma di database ha consentito in alcuni casi di portare avanti, seppure con qualche limite, anche le attività di Progettazione architettonica. Si prova quindi ad analizzare la possibilità di rimuovere le criticità ancora riscontrate in questo settore e di sviluppare un protocollo che, utilizzando un sistema BIM, permetta attraverso l'uso di un portale web dedicato l'interscambio di informazioni tra i componenti di diversi *teamwork* di ricerca e la realizzazione di una banca dati di materiali/prodotti e tecniche tradizionali per l'edilizia.

Amministrazioni pubbliche, Banche dati digitali, BIM, Emergenza sanitaria, Progettazione architettonica

This study highlights the strategic importance that, in the period of lockdown due to the pandemic, had access to remote services via Internet; in particular, the data sharing with Web databases has allowed in some cases to carry out, even with some limitations, also the activities of Architectural Design. Here we try to analyze how to solve the problems still encountered and to develop a protocol that, using a BIM system, allows the exchange of information between the components of different research teams through the use of a web portal, and the creation of a database of traditional building materials / products and techniques.

Architectural design, BIM, Digital database, Medical emergency, Public administrations

Introduzione

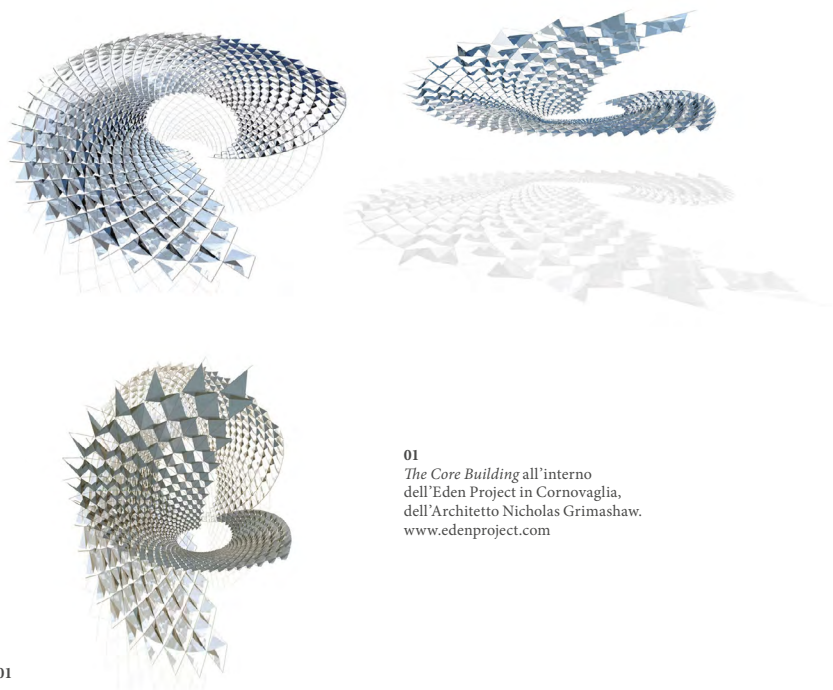
L'emergenza sanitaria in corso ha avuto un riflesso notevole in ogni settore, soprattutto in quello primario e secondario dove la produzione di beni richiede necessariamente flusso di materiali e prodotti e, spesso, un'elevata concentrazione di persone: tutti elementi che incrementano la probabilità di trasmissione del virus.

Differente invece sembra la sorte del settore terziario: grazie infatti alla smaterializzazione che connota gran parte del processo di erogazione di un *servizio* e alla possibilità di far viaggiare l'informazione tramite la rete Internet, in più di un caso è stato possibile ricorrere a forme di *lavoro agile* domiciliare (Signorelli, 2020); in tale scenario, anche l'Amministrazione Pubblica – di solito più refrattaria alla modernizzazione – ha compiuto un notevole sforzo per permettere la prosecuzione di attività indispensabili: ne è una prova il ricorso alla *Didattica Digitale Integrata* che, con i suoi limiti, ha comunque assicurato il diritto costituzionale all'istruzione. Anche l'attività universitaria ha subito il riverbero di questa condizione, non soltanto nelle attività legate all'insegnamento, ma anche nel settore della ricerca la quale da un lato, quando possibile, si è svolta in modalità remota, ma dall'altro è stata anche sollecitata a elaborare nuove soluzioni in relazione a nuovi obiettivi e a diverse scale di valori, rimodulando le priorità a cui tendere.

Tutto ciò ha così portato ad una profonda riflessione sugli scopi e sui limiti degli studi attualmente in corso presso il CITTAM e la Scuola di Dottorato del DiARC riguardanti materiali/prodotti e sulla realizzazione di *smart database*, ma anche sulle potenzialità che da questa nuova prospettiva si possono intravedere. In particolare, considerando quanto l'edilizia sia strategica nel rilancio dell'economia di una nazione (Maffongelli, 2015), occorre ragionare sia sugli elementi di criticità che si sono riscontrati – e che ancora si continuano a rilevare – che sulle opportunità di sviluppo e sui margini di miglioramento da attuare nell'immediato futuro.

L'attività edilizia e l'approccio tecnologico alla progettazione

Come è noto, il settore dell'edilizia è incluso nelle attività di tipo secondario, ed in particolare in quelle relative alle industrie di trasformazione. Quando, durante la fase più acuta della prima ondata pandemica il Governo Italiano ha ridotto notevolmente la possibilità di svolgere alcune attività del suddetto settore, permettendo solo quelle fondamentali, si è assistito ad un particolare approccio legislativo che ha considerato l'edilizia come limitata a due



01
The Core Building all'interno
dell'Eden Project in Cornovaglia,
dell'Architetto Nicholas Grimshaw.
www.edenproject.com

01

aspetti del processo completo, e cioè la fase di esecuzione dei lavori – tanto destinata a nuove costruzioni che a ristrutturazioni – e quella relativa alle opere di manutenzione straordinaria: momenti durante i quali avvengono appunto i processi di fabbricazione, quando in cantiere si utilizzano materiali e prodotti per realizzare gli elementi tecnici o porzioni di essi. L'intero *Processo edilizio* invece, come descrive la normativa UNI 10839:1999, è una sequenza molto più ampia e complessa di fasi (Del Nord, 1986), di cui almeno le prime due (*Rilevamento delle esigenze* e *Progettazione del Sistema edilizio*) afferiscono alle attività professionali messe in atto dal gruppo di Progettazione, e quindi appartengono al settore terziario. Esse infatti si configurano come “servizi” e in quanto tali sono “informatizzabili”, cioè – indipendentemente dall'uso di un calcolatore – capaci di essere *formalizzati* e quindi processati attraverso un qualunque sistema dotato di automazione.

Occorre qui osservare che l'attitudine di un linguaggio ad essere formalizzato, cioè reso attraverso un sistema di *segni* che ne rappresentino gli *elementi* ai quali applicare delle *regole di inferenza* in grado di modellarne l'evoluzione (Hofstadter, 1984), è una caratteristica che non si limita alla sola possibilità di trasferirne i contenuti per via telematica (attraverso la “traduzione” dei segni in codice binario, l'immissione in rete, e la “riconversione” finale in segni), ma soprattutto ne permette la *modellazione* in forma digitale, aprendo lo scenario all'elaborazione tramite personal computer.

Il progetto di architettura, proprio in quanto strumento per la “simulazione” di ciò che sarà realizzato, sul quale formulare ipotesi e provare ventagli di soluzioni per poi verificarne gli effetti, è già esso un *modello*, perché è «la ricostruzione teorica o la simulazione astratta di un [...] sistema [...] che descrive con maggiore o minore approssimazione la struttura o le funzioni di ciò che intende rappresentare» (Dizionario di Filosofia Treccani, *Modello*). Nel *Processo edilizio* l'edificio è visto appunto come un *sistema* (il *Sistema Edilizio*), composto da elementi in relazione tra loro: le parti costruite (*Elementi Tecnici*) conformano e attrezzano gli ambienti (*Elementi Spaziali*), che contengono le funzioni (*Unità Ambientali*), le quali a loro volta determinano i *Requisiti*. L'approccio tecnologico al progetto quindi utilizza una *logica sistemica*, che *isomorfizza* l'organismo edilizio: senza tale logica l'attività progettuale può solo approssimarsi ad un *modello formale* della realtà, senza però riuscire a coglierlo in pieno.

Il *Progetto Tecnologico* permette quindi un'organizzazione *processuale* della Progettazione; inoltre, grazie all'A-

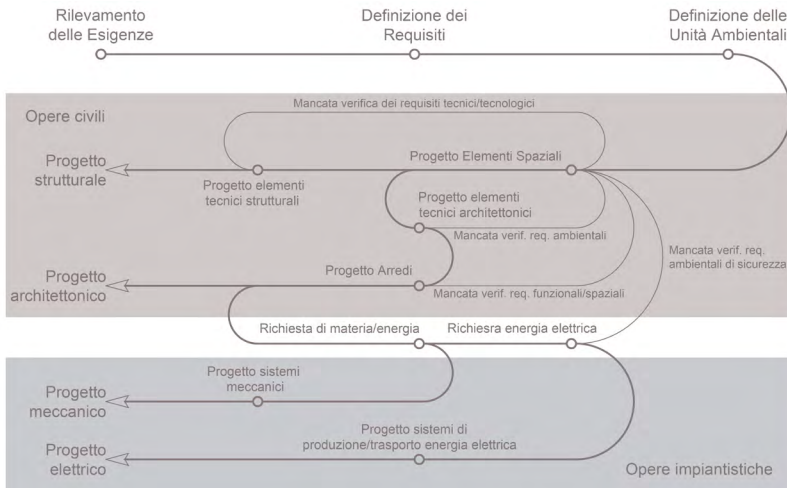
nalisi esigenziale/prestazionale, è formalmente anche in grado di fornire una *valutazione della qualità del prodotto*: la figura 02 rappresenta una raffigurazione schematica di uno dei possibili processi progettuali, applicato al Sistema edilizio e controllato (ma anche orientato) dall'Analisi prestazionale. La rappresentazione grafica prova a rendere, attraverso un percorso progettuale, il flusso che porta dal *Rilevamento delle esigenze* alla produzione del Progetto, articolato in "Opere civili" e "impiantistiche", e mette in evidenza alcuni dei percorsi ciclici che occorre seguire qualora si riscontri una eventuale mancata verifica dei livelli prestazionali degli elementi scelti.

Informatizzazione del progetto e strumenti digitali per la conoscenza

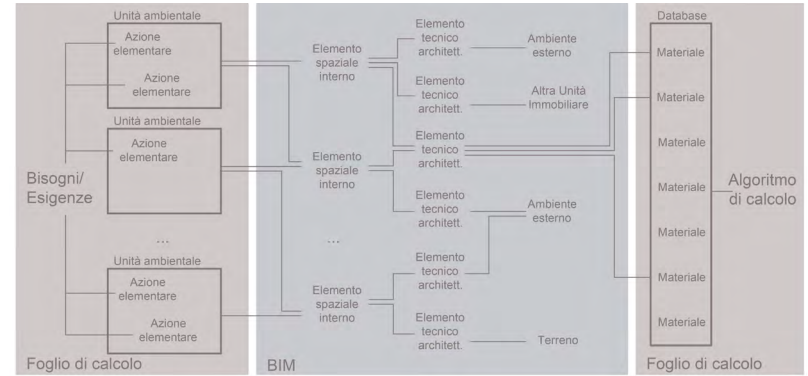
La *formalizzabilità* del Progetto e l'approccio *sistemico e processuale* della tecnologia dell'architettura sono stati ampiamente utilizzati anche prima che fossero disponibili e impiegati strumenti digitali, ricorrendo a *tool analogici* quali schede, codici e rimandi incrociati che connettono tra loro tutti gli elaborati costituenti la corposa documentazione predisposta per il progetto esecutivo, seguendo una logica che va sotto il nome di *Ridondanza programmatica* (Mecca, 1991).

Com'è facile comprendere, l'avvento del CAD e dei formati digitali per fogli di calcolo e testi ha facilitato la strutturazione ed il controllo della 'ridondanza programmatica', oltre ad aver notevolmente abbreviato i tempi di

02 Diagramma rappresentante un possibile approccio processuale alla Progettazione architettonica. Grafico a cura dell'autore



02



03

elaborazione e trasmissione, abbattuto lo spazio di archiviazione, e favorito il lavoro in *teamwork*; ma è con la successiva introduzione di linguaggi informatici di scambio largamente condivisi, a partire dallo STEP contenuto in UNI 10303-11:1994, e poi con lo sviluppo di IFC, che si è potuti giungere alla vera *interoperabilità* tra i diversi attori della progettazione, utilizzando un unico standard di condivisione (Carrara, 2015). L'implementazione di IFC nei principali software di supporto al sistema BIM ha permesso di governare più semplicemente la complessità del progetto di architettura (Dalla Mora, 2014) determinandone la diffusione e il progressivo avvicendamento rispetto al CAD: questo perché il *Building Information Modeling* richiede di implementare il *modello edilizio* a partire dai suoi elementi costruttivi (solai, pareti, tetti, infissi), ai quali è possibile attribuire caratteristiche tecniche e tecnologiche; gli ambienti, ricavabili come gli spazi che tali elementi conformano, sono anch'essi soggetti alla possibilità di possedere degli *attributi*, intesi come requisiti di sistema (tecnologici, funzionali, spaziali) che devono essere soddisfatti dalle soluzioni adottate. Grazie alla programmabilità offerta da diversi software, è poi possibile arricchire gli *oggetti digitali* utilizzati dal programma con dati riguardanti, ad esempio, il comfort, eseguendo nel contempo – ed in modo dinamico – la valutazione del benessere degli utenti finali (Gunduz, 2017). La figura 03 illustra schematicamente un sistema sviluppato lo scorso anno grazie al quale è stata verificata la possibilità di implementare un algoritmo per la valutazione del benessere su foglio di calcolo all'interno di un modello BIM. La disamina di alcune di tali numerose potenzialità potrebbe comportare la deviazione verso altre direttrici culturali e scientifiche non attinenti con l'obiettivo del

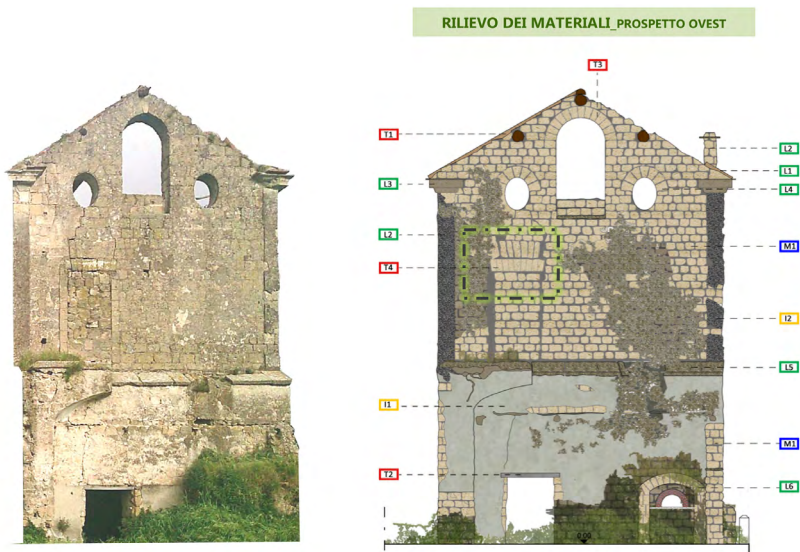
03 Implementazione di un sistema di valutazione all'interno di un software BIM. Grafico a cura dell'autore

presente articolo. In questa sede si vuole piuttosto sottolineare come gli strumenti di supporto al sistema BIM consentano non soltanto la digitalizzazione e la trasmissione informatizzata del progetto di architettura, ma anche la predisposizione di uno spazio virtuale su *cloud* attraverso il quale sia possibile “surrogare” l’attività teamworking in studio (Klaschka, 2019) permettendo in alcuni casi di superare i limiti imposti dall’emergenza sanitaria. Sebbene l’elaborazione del progetto sia stata in certo qual modo resa possibile grazie agli strumenti informatici esistenti, nondimeno gran parte delle attività conoscitive che richiedono di eseguire sopralluoghi, misure, ricerche storico-archivistiche, consultazione di documenti, ecc., devono ancora svolgersi “in presenza”, e tale criticità – emersa con maggiore intensità durante il verificarsi del *lockdown* da pandemia – diviene oggetto di riflessione e approfondimento.

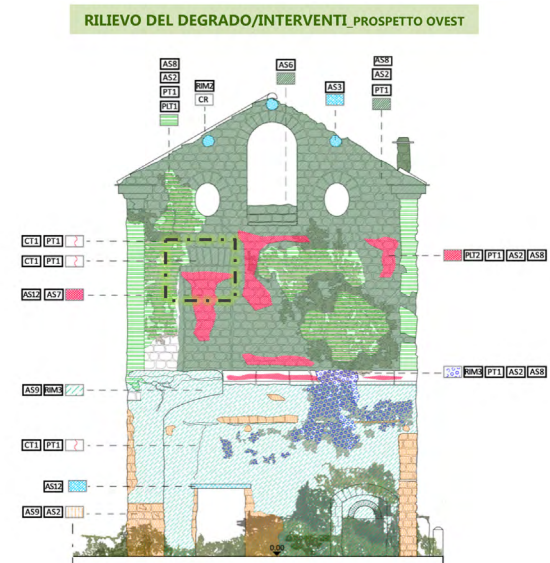
Un significativo esempio si osserva nel caso dell’Agenzia delle Entrate, e dei connessi servizi territoriali a cui fa capo il Catasto, che fornisce da diverso tempo la possibi-

04a-04b
Rilievo geometrico, materico e del degrado di un prospetto della Masseria Minutolo ad Orta di Atella (CE). Da uno studio di Caterina Orizzonte e Mariangela Luisa Chianese

lità di consultare i propri archivi digitalizzati e di inviare, attraverso l’uso un software dedicato, nuovi accatastamenti o modifiche alle pratiche esistenti; ciò ha permesso di accedere alla più estesa banca dati del territorio nazionale, costruito e non, che – nonostante i limiti di formato (immagini *bitmap*) e precisione – ha consentito di ottenere in remoto un rilievo geometrico in pianta di qualunque edificio realizzato e censito nel nostro Paese. Altri Enti purtroppo non offrono un analogo servizio di consultazione, limitandosi – come spesso accade per i Comuni con le pratiche di inizio attività – a fornire solo un canale di *input* dedicato all’inoltro di richieste o di comunicazioni. Appare dunque chiaro come aver già reso disponibili procedure da remoto per eseguire sia l’*upload* che soprattutto il *download* delle informazioni contenute negli archivi delle Pubbliche Amministrazioni abbia in ogni caso consentito di compiere un importante passo in avanti per la prosecuzione delle attività dei professionisti; in particolare, focalizzando l’attenzione sul filo conduttore di tali note – la situazione mondiale del lavoro a distan-



04a



04b

za – tale pratica si è rivelata strategica durante il periodo più rigido di chiusura.

Nell'ottica di trasformare i problemi in occasioni, è possibile individuare diversi margini di miglioramento che potrebbero essere inseriti nel prossimo futuro tra gli obiettivi da conseguire per la semplificazione dell'attività edilizia, da affiancare in modo strutturale alle agevolazioni introdotte recentemente nel settore delle costruzioni. Nello specifico appare necessario sottolineare alcune delle criticità riscontrate, tra le quali si possono riconoscere come principali le seguenti: i) permettere l'accessibilità a tutti i dati contenuti negli archivi – e quindi ove necessario procedere alla digitalizzazione degli stessi – rispettando al contempo la riservatezza attraverso l'uso di sistemi di *storage* su *cloud* adeguatamente protetti, e di protocolli di accesso basati su identità digitale SPID, della quale già si servono circa undici milioni di utenti; ii) convergere verso un formato unico, o ancora meglio verso un *linguaggio informatico standard* per lo scambio degli elaborati, ed in generale delle informazioni, da adottare da parte di tutta la pubblica amministrazione, come potrebbe essere ad esempio l'eXtensible Markup Language (XML) adatto allo *swap* di dati tra i diversi database (Mari, 2010), o lo stesso Industry Foundation Classes (IFC) sviluppato gratuitamente da buildingSMART International secondo lo standard ISO e tagliato per l'interoperabilità tra software che utilizzano *oggetti 3D* (Ferrara, 2019), ma anche l'ibrido IFCXML che unisce i vantaggi di entrambi i formati; iii) implementare su piattaforma BIM le procedure di input/output verso gli enti pubblici allo scopo di fornire ai progettisti non solo la possibilità di utilizzare un unico software per la progettazione ma anche per l'acquisizione dei dati in ingresso ed il conseguimento pareri da parte delle amministrazioni, come già sta avvenendo in altre realtà del mondo (Kaneta, 2016).

Ma il *Building Information Modeling*, verso il quale la progettazione sembra decisamente rivolgersi nel prossimo futuro, è un sistema che può cogliere un'ulteriore possibilità offerta dalle banche dati disponibili online, ed in particolare quelle dalle quali è possibile scaricare elementi “pronti all'uso” da inserire all'interno del modello in corso di realizzazione. Le principali aziende di prodotti per l'edilizia hanno già da molti anni reso disponibili “blocchi” bi e tri-dimensionali da implementare direttamente negli elaborati di progetto: la piattaforma online *bimobject.com*, solo per citarne una, a novembre 2020 annoverava ben 84.000 elementi da scaricare gratuitamente. Alcuni di essi sono definiti solo geometricamente, ma altri sono dotati anche di *attributi*, in quanto riportano proprietà fisiche

e tecniche, come il peso e la resistenza meccanica (ai fini strutturali), acustica e termica (per ottenere rapidamente i calcoli igrotermici); nel caso di lampade e luci elettriche, tali oggetti possono essere corredati dai solidi fotometrici (in modo da permettere un'accurata stima dell'illuminamento), o infine, ma non meno importante, dal costo (per eseguire il computo metrico). Le aziende produttrici hanno compreso molto presto che fornire modelli accurati rientra in una precisa strategia di *marketing* grazie alla quale è possibile orientare la scelta di soluzioni tecniche ispirate ai propri sistemi e prodotti; considerando ancora la piattaforma *bimobject.com* si può notare come i produttori in elenco siano infatti quasi duemila, suddivisibili dal motore di ricerca interno per tipologia, mercato, popolarità. A tale scopo emerge come, in una prospettiva in cui ogni elemento tecnico prodotto industrialmente sia veicolato anche utilizzando questo canale di diffusione, cioè venga parametrizzato, digitalizzato e ancora corredato dai suoi attributi significativi, per poi infine essere caricato in tutti i database di settore dalla propria azienda produttrice, i manufatti realizzati invece attraverso una tipologia esecutiva tradizionale, in cui la costruzione nella fase di cantiere detiene ancora caratteri di *artigianalità*, non troveranno collocazione in questo panorama di prodotti *ready-made*, rischiando di diventare desueti in quanto meno accattivanti agli occhi del progettista. Tale *vuoto* potrebbe, ma forse dovrebbe, essere colmato in primo luogo dalle Università, che già utilizzano tale strumento tecnologico come veicolo per tramandare in modo assolutamente innovativo saperi e tradizioni costruttive (Simeone, 2018) che altrimenti potrebbero facilmente essere dimenticate nel futuro.

Conclusioni

Oggi la prospettiva di una vita disconnessa, senza cioè l'uso della rete Internet, non sembra immaginabile (come ha scritto Antonio Pascotto nel suo romanzo *Il mondo senza Internet* del 2019), ed in generale il dualismo uomo-macchina appare ormai come una realtà assolutamente incontrovertibile – anche se la l'accezione negativa che a volte ne può derivare, come ad esempio quella di *specializzazione* (Galimberti, 1999), fortunatamente non sempre si verifica. Nello scenario attuale infatti, l'informatica e gli strumenti digitali sono stati determinanti per la diffusione delle informazioni e la prosecuzione di numerose attività umane, tra le quali la Progettazione Architettonica. Ciò ha portato a una riflessione sull'importanza di permettere, in modo opportunamente controllato, l'accesso in remoto alle banche dati di Enti e Ammini-

strazioni – sia per leggere che per caricare contenuti – e alla conseguente rilettura delle esperienze di ricerca appena concluse in funzione della quale riorientare quelle in corso: la consapevolezza di predisporre di un sistema integrato di modellazione dell'architettura in grado di favorire l'interoperabilità tra i diversi "stakeholder" appare in questi momenti assolutamente strategica. Il BIM e i formati di interscambio, già ampiamente diffusi, forniscono lo strumento e la grammatica necessari: diviene ora cruciale adottare e favorire la diffusione di protocolli incentrati sulla logica del processo edilizio. A tale scopo è già stato selezionato un caso sul quale far convergere in modo organico i lavori in corso di svolgimento: un casolare rurale in parziale rovina, una costruzione tradizionale già oggetto di un precedente studio sull'architettura parametrica [fig. 04a] [fig. 04b], utilizzando il quale – dopo aver implementato digitalmente il suo modello – si procederà alla realizzazione di un database, condiviso su un portale in rete, gratuito e *collaborativo*, di materiali e tecniche dell'architettura campana in cui, oltre alle caratteristiche fisiche e chimiche, siano riportati anche gli impatti ambientali e l'impronta ecologica di ogni componente per poter valutare la sostenibilità ambientale ed il life cycle assessment. Ciò dovrebbe sviluppare il *knowhow* necessario per estendere il metodo di *input/output* anche ad altri archivi digitali.

REFERENCES

- Hofstadter Douglas R. *Gödel, Escher, Bach: un'eterna ghirlanda brillante*, Milano, Adelphi, **1984**, pp. 96-99.
- Del Nord Romano, Arbizzani Eugenio, "Modelli di Processo Edilizio. L'esperienza della Francia e degli Stati Uniti", *Quaderni del Dipartimento* n. 2, **1986**, p. 73.
- Mecca Saverio, *Il Progetto edilizio esecutivo*, Roma, Carrocci editore, **1991**, pp. 32-39.
- Galimberti Umberto, *Psiche e techne: l'uomo nell'età della tecnica*, Milano, Feltrinelli, **1999**, pp. 607-608.
- Istituto dell'Enciclopedia Italiana, "Modello", in *Dizionario di filosofia Treccani*, Roma, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, **2009**. https://www.treccani.it/enciclopedia/modello_%28Dizionario-di-filosofia%29/
- Mari Luca, *Accesso a database via Web*, Milano, Apogeo, **2010**, pp. 193-205.
- Dalla Mora Tiziano, Peron Fabio, Cappelletti Francesca, Romagnoni Piercarlo, Ruggeri Paolo, *Una panoramica sul Building Information Modeling (BIM)*, Milano, AiCARR, **2014**, pp. 14-16.
- Carrara Gianfranco, Fioravanti Antonio, Loffreda Gianluigi, Trento Armando, *Conoscere collaborare progettare: teoria tecniche e applicazioni per la collaborazione in architettura*, Roma, Gangemi editore, **2015**, pp. 246-247.
- Maffongelli Marco, Muscettola Marco, Notarnicola Danilo, *Analisi e valutazioni nell'impresa edile. Guida alla scoperta e alla gestione del rating*, Milano, FrancoAngeli, **2015**, pp. 11-13.
- Kaneta Takashi, Furusaka Shuzo, Tamura Atsushi, "Overview of BIM Implementation in Singapore and Japan", *Journal of Civil Engineering and Architecture* 10, **2016**, pp. 1305-1312.
- Gunduz Mehmet, Isikdag Umit, Basaraner Melih, *Integration of BIM, Web Maps and IoT for Supporting Comfort Analysis* (4th International GeoAdvances Workshop, 14-15 October 2017), Safranbolu, Karabuk, Turkey, **2017**, pp. 221-227.
- Simeone Davide, Cursi Stefano, Acierno Marta, "BIM semantic-enrichment for built heritage representation", *Automation in Construction* n. 97, **2018**, pp. 122-137.
- Ferrara Andrea, Feligioni Eva, *BIM e project Management Guida pratica alla progettazione integrata*, Palermo, Dario Flaccovio Editore, **2019**, pp. 55-89.
- Klaschka Robert, *BIM in Small Practices: Illustrated Case Studies*, Newcastle upon Tyne, NBS, **2019**, pp. 73-83.
- Signorelli Andrea Daniele, "Elogio di internet ai tempi del coronavirus", *Wired*, **2020**. https://www.wired.it/internet/web/2020/03/19/coronavirus-internet/?refresh_ce= [Ottobre 2020].

