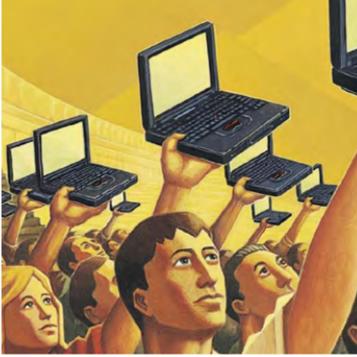


MD Journal
[10] 2020



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 Malakuczi,
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

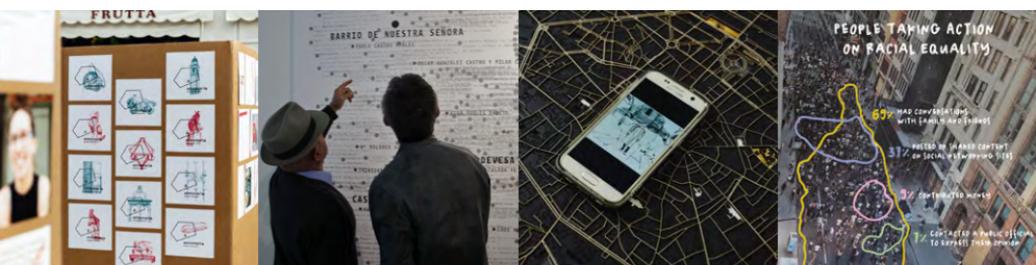
ISSN 2531-9477 [online]

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
Felicitas 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
Marco Bozzola, Beatrice Lerma, Doriana Dal Palù, Monica Oddone
- 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 luav 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 del 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.