

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

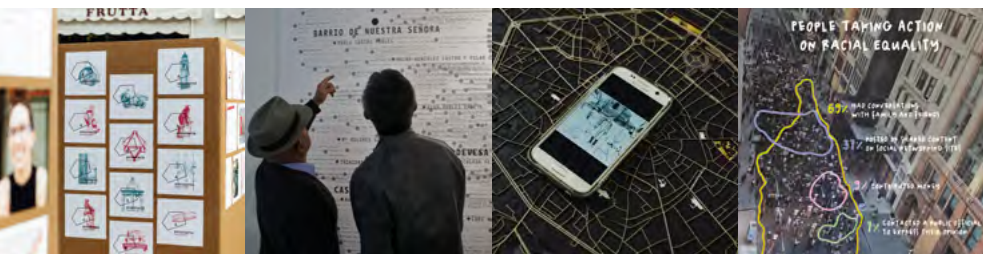
ISSN 2531-9477 [online]

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 Malakucz, 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

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 luav 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 implicino 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-



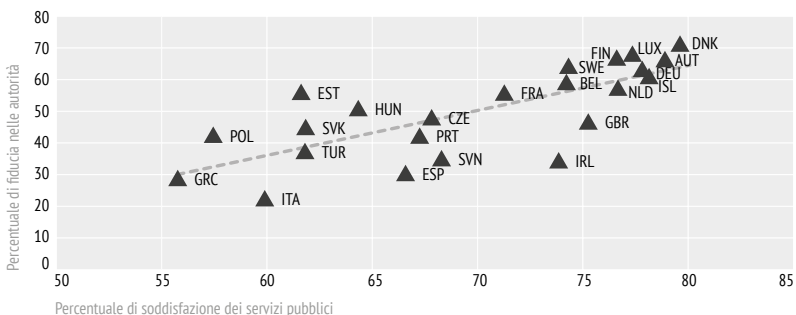
to istituzione-cittadino che viene a crearsi nella società contemporanea.

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 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» (Anceschi, [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, purtroppo, 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 viva 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’experience 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)

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.designishistory.com/1960/first-things-first/> [Dicembre 2020]

[3] <https://issuu.com/giovannianceschiteoria/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).
- Florida 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.