

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 Vasqu ez, 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, Universit  di Ferrara

Via della Ghiara 36, 44121 Ferrara

www.materialdesign.it

Rivista fondata da Alfonso Acocella, 2016

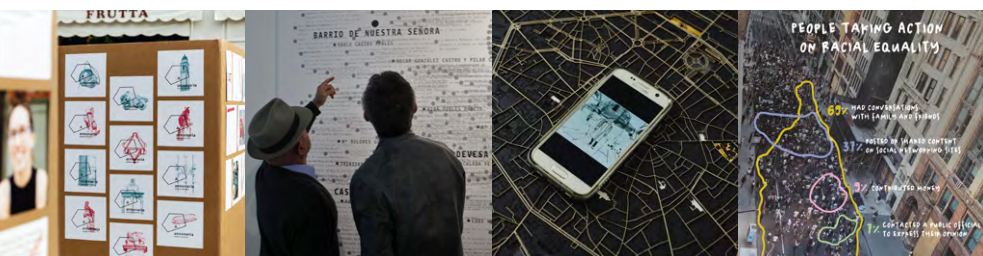
ISSN 2531-9477 [online]

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, Schmitter, 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.

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 attuare 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 (Pirkl, 1994) [11]. Questi approcci progettuali propongo 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.

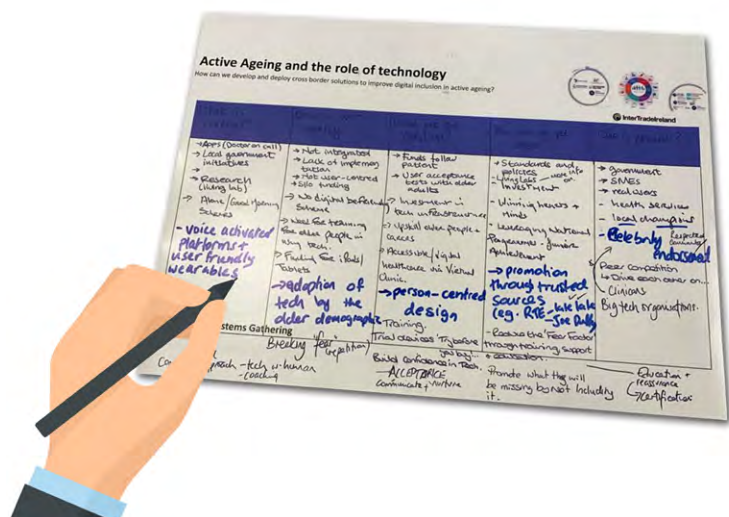
Alcuni degli strumenti che sono stati utilizzati per svolgere le prime fasi esplorative di questo progetto sono da ricercarsi negli strumenti propri della progettazione partecipata per la creazione di informazioni utili da poter essere riassunte e presentate ad un pubblico privo di competenze tecniche, 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



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



Dundalk, Ireland



January 28th, 2020

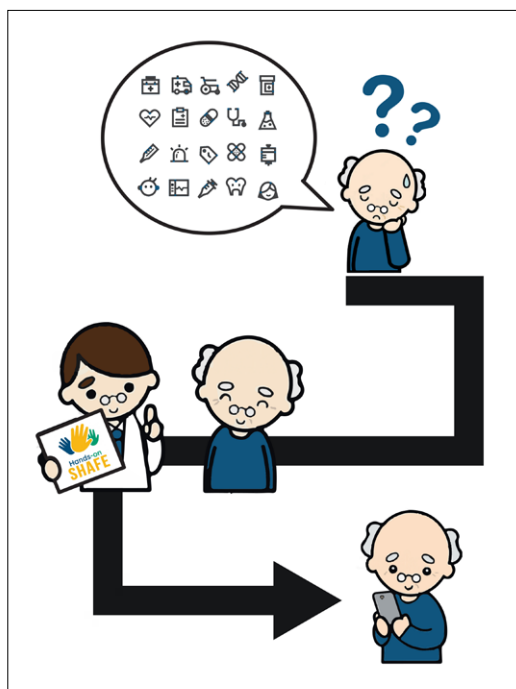
03

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 SHAPE, 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 partecipato, 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 fattor comune 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, Grațiela 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, Jaïne 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 Pirkle, *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.

