POLITECNICO DI TORINO
Repository ISTITUZIONALE

Ai margini. Un’antologia di social design

Original
Ai margini. Un’antologia di social design / Campagnaro, C., Ceraolo, S.. - STAMPA. - (2022).

Availability:
This version is available at: 11583/2971867 since: 2023-01-18T10:47:43Z

Publisher:
Prinp

Published
DOI:

Terms of use:

This article is made available under terms and conditions as specified in the corresponding bibliographic description in the repository

Publisher copyright

(Article begins on next page)

27 November 2026

AI MARGINI

Cristian Campagnaro

Sara Ceraolo

UN'ANTOLOGIA DI SOCIAL DESIGN

AI MAR

GI NI

A Viola, Niccolò ed Elena
Cristian

Alla mia famiglia
Sara

Cristian
Campagnaro

Sara
Ceraolo

AI MARGINI

UN'ANTOLOGIA DI SOCIAL DESIGN

AI

MAR

Ai margini.
Un'antologia di social design
Cristian Campagnaro, Sara Ceraolo
Dipartimento di Architettura
e Design, Politecnico di Torino

Fotografie
Cristian Campagnaro
pp. 62-63, 74, 93, 118-119
Laura Cantarella
pp. 187, 198-199
Sara Ceraolo
pp. 6-7, 70-71, 80-81,182, 208-209
Nicolò Di Prima
pp. 98-99.
Marco D'Urzo
pp. 138-139, 142, 166-167, 175
Ettore Fassino
pp. 158-159
Lilith Photo
pp. 41, 79, 88-89, 229
Ivo Martin
pp. 52-53, 57, 61
Raffaele Passaro
pp. 128-129, 148-149, 156-157, 176-177, 188-189, 193, 197
Bruna Piccolo
pp. 108-109.

Progetto grafico
Elyron
Studio 23.56

Il 'noi' adottato come soggetto narrante di questo libro corrisponde ad un gruppo di persone molto ampio, aggregato in conformazioni variabili a seconda del progetto.
'Noi' siamo:

Vittoria Bosso
Cristian Campagnaro
Sara Ceraolo
Lorenzo Cerri
Giulio Ceste
Giorgia Curtabbi
Emilia D'Orazio
Marco D'Urzo
Nicolò Di Prima
Martina Dugoni
Ettore Fassino
Erika Guddemi
Raffaele Passaro
Ada Peiretti
Bruna Piccolo

'Noi' si è arricchito delle esperienze di colleghe e colleghi che hanno collaborato su specifici progetti:

Ruggero Bastita *IL GRANATA*
Alessandro Balbo *COSTRUIRE BELLEZZA*
Marco Bozzola *IL GRANATA*
Mirko Brusaferro *CANTIERE MAMBRETTI, COSTRUIRE BELLEZZA*
Marta Carrera *COSTRUIRE BELLEZZA*
Daniela Farina *COSTRUIRE BELLEZZA*
Veronica Gallio *COSTRUIRE BELLEZZA*
Enrico Giunta *DESIGN FOR EACH(ONE)*
Cinzia Lazzaro *COSTRUIRE BELLEZZA*
Daniela Leonardi *LA BELLEZZA VINCE SEMPRE, COSTRUIRE BELLEZZA, PON 18-21*
Antonella Meo *PON 18-21*
Cristina Navone *DESIGN FOR EACH(ONE)*
Massimo Pietrantoni *COSTRUIRE BELLEZZA, ALIMENTA*
Valentina Porcellana *SOCIAL COLOURS OF HOUSING, LA BELLEZZA VINCE SEMPRE, RICERCA HOUSING FIRST, COSTRUIRE BELLEZZA, PON 18-21*
Silvia Stefani *LA BELLEZZA VINCE SEMPRE, RICERCA HOUSING FIRST, COSTRUIRE BELLEZZA, PON 18-21*
Alice Stefanizzi *LA BELLEZZA VINCE SEMPRE, RICERCA HOUSING FIRST*
Andrea Vairo *DESIGN FOR EACH(ONE)*

Si ringraziano inoltre:

le studentesse e gli studenti del Corso di Laurea in Design e Comunicazione e Laurea Magistrale in Design Sistemico del Politecnico di Torino; le colleghe e i colleghi del Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino; il Servizio prevenzione fragilità sociali e sostegno agli adulti in difficoltà della Città di Torino; Fondazione Progetto Arca Onlus; Cooperativa Animazione Valdocco; S-nodi;
e, infine, tutte le persone con cui abbiamo collaborato in questi anni, senza le quali questo libro non esisterebbe e a cui va il nostro ringraziamento più sentito.

Nel caso in cui fossero stati commessi errori o omissioni riguardo ai copyrights delle immagini provvederemo, previa segnalazione, alle attribuzioni corrette nei prodotti digitali e nella prossima ristampa.

Prinp Editore, 2022
ISBN 978-88-31370-63-9
info@prinp.com
www.prinp.com

GI

NI

AI MAR

GI NI

A. ABITARE

B. SPAZI DI COMUNITÀ

C. CO-DESIGN IN PLACE(S)

D. PALESTRE DI DESIGN

E. PROGETTI DI SISTEMA

1. Un (altro) libro sul social design 11
Introduzione — 13
Struttura del libro — 17

2. Un gruppo di lavoro e di pensiero 19
Il nostro lavoro e la Terza Missione del Politecnico di Torino — 21
L'indirizzo 'social' — 25
Ricorrenze — 28

3. Riflessione in azione 43
Il nostro ciclo progettuale di social design — 45
Introduzione alla selezione dei casi studio — 49

SOCIAL COLOURS OF HOUSING — 53
LA BELLEZZA VINCE SEMPRE — 63
CANTIERE MAMBRETTI — 71
DIECI CORTILI — 81
CASCINA VITA NOVA — 89
RICERCA HOUSING FIRST — 99
V.I.A. – VIVERE INSIEME L'ACCOGLIENZA — 109

IL GRANATA — 119
SAMMARTINI 106, BOTTEGA SOLIDALE E FUNLAB — 129
BAC — 139
VIP 22 — 149

DESIGN FOR EACH(ONE) — 159
OPEN PINO — 167

COSTRUIRE BELLEZZA — 177
POLITO FOOD DESIGN LAB — 189

ALIMENTA — 199
PON 18-21 — 209

4. Intrecciare la conoscenza 219
Imparare: margini, frontiere e cambiamento' — 221
Imparare a progettare 'social' — 223
Imparare dal progetto 'social' — 227

AI MARGINI

1.

UN (ALTRO) LIBRO SUL SOCIAL DESIGN?

UN (ALTRO) LIBRO SUL SOCIAL DESIGN?

INTRODUZIONE

Questo libro racconta il lavoro di ricerca-azione nell'ambito del social design[1] condotto da un gruppo[2] di ricercatrici e ricercatori del Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino.

Si tratta di un volume a lungo pensato, spesso discusso, la cui scrittura, per varie ragioni, è sempre stata tenuta in sospeso e subordinata ad un'attività di ricerca e di progetto, continuativa e intensa, tra persone fragili e comunità ai margini.

Ciò che in passato ci ha trattenuto da scrivere questo libro era la sensazione che il nostro lavoro fosse in costante evoluzione. I progetti, i contesti, i sistemi continuavano a rinnovarsi, giustapponendosi gli uni agli altri, in un'atmosfera generativa ricca di stimoli, di opportunità di crescita e di visione riflessiva; un'atmosfera che, però, necessitava di una grande attenzione per dare forma alle sue possibilità e per alimentarne l'intensità.

Questa molteplicità di esperienze ha richiesto una notevole flessibilità da parte nostra; abbiamo dovuto esercitarla facendo design in molti modi 'diversi', costruendo uno sguardo a tuttotondo, composto esplorando gli scenari che si aprivano al nostro progettare e coltivando una capacità di gestire le istanze, anche contraddittorie tra loro, dei casi con cui entravamo in contatto. Dunque, in questi anni particolarmente dedicati alla pratica, dal 2009 in avanti, la nostra percezione è stata quella di trovarci in un ambito in definizione, che noi stessi[3] contribuivamo ad esplorare, a mettere in discussione e, in qualche modo, a plasmare. Questo ci ha anche sollecitato a (ri)definire le

1 Escludendo operazioni di precisa nomenclatura e catalogazione dagli obiettivi di questo libro e consapevoli dell'ampio dibattito sulle tante definizioni e classificazioni del design applicato all'ambito sociale, abbiamo adottato la locuzione "*social design*" come espressione ampia e inclusiva delle tante manifestazioni del nostro lavoro di ricerca-azione e come espressione-ombrello rispetto ai diversi termini che appaiono nel dibattito definitorio. Social design sarà, quindi, in queste nostre pagine a venire, «the practice of design where the primary motivation is to promote positive social change within society», certi che le tante definizioni che animano la discussione – "design per l'impatto sociale", "socially responsible design", "design per l'inclusione sociale", "design per l'innovazione sociale", "service social design"... – non contraddicano con questa espressione che a noi pare semplice, flessibile e aperta. Per approfondire il tema del dibattito definitorio del social design, suggeriamo di consultare: Resnick, E. (a cura di) (2019). *The social design reader*. Londra. Bloomsbury Publishing.

2 Il gruppo di ricerca-azione è coordinato da Cristian Campagnaro, professore associato del Politecnico di Torino, e, al momento della scrittura di questo libro, si compone di otto persone, tre PhD candidates, un dottore di ricerca e quattro titolari di borsa di ricerca; il gruppo comprende una designer-sociologa e un designer-antropologo.

3 Crediamo fermamente nella necessità di utilizzare un linguaggio quanto più inclusivo ed è nostra intenzione limitare l'uso del maschile sovraesteso nelle pagine di questo libro. Non sempre avremo successo, in ragione di esigenze di sintesi e di chiarezza sintattica. Siamo inoltre consapevoli che la doppia declinazione dei termini (al femminile e al maschile) sia binaria e non pienamente adeguata ad uno spettro ben più ampio – rappresentato in modo efficace solo dal genere neutro, che però non è previsto in questo momento nella lingua italiana. Ci scusiamo in anticipo per le occasioni nelle quali non riusciremo a mantenere fede a questa promessa linguistica in modo soddisfacente e confidiamo nella comprensione di lettrici, lettori e lettoru.

nostre modalità di progettare, tra design domains[4] molto differenti tra loro e approcci sensibili ai diversi equilibri dei sistemi di utenze, e a sviluppare metodi e tattiche attenti alle biografie e alle capacità[5] che incontravamo; perfino il tempo del progetto – tra ciclicità, istanti, intensità e attese – ha rappresentato una variabile fondamentale che abbiamo dovuto imparare a conoscere, controllare e usare con cura. È stato quindi molto difficile descrivere ciò che stavamo osservando, come designer e ricercatori, e restituirlo nella sua pienezza, proprio perché ci trovavamo all'interno di questo cambiamento e stavamo sperimentando personalmente le sue implicazioni disciplinari.

Dopo anni di attività di approfondimento e di ricerca sui territori, ci siamo persuasi del fatto che la nostra pratica di social design non avrà mai una forma definitiva e perfettamente circoscrivibile; questo è anche dovuto al fatto che il mutamento della società è costante e i bisogni ai quali abbiamo deciso di rispondere sono sempre nuovi, perchè variabili e sensibili ai contesti e alle storie delle comunità. L'arena del sociale nella quale operiamo è complessa ed eterogenea e questo sollecita il costante confronto con nuovi ambiti, pone nuove sfide e richiede strumenti e alleanze inediti. Tuttavia, nonostante le variabili e gli elementi imprevisti, questo tempo di lavoro ci ha portato a riconoscere che alcune dimensioni del design che applichiamo al contesto sociale sono diventate una prassi consolidata del nostro gruppo. Questo libro rappresenta, con una prospettiva di riflessione in azione, il primo momento di condivisione di quanto abbiamo fatto, capito e imparato.

Il libro si pone tre obiettivi, ciascuno riconducibile, con qualche grado di libertà, alle tre categorie della design research proposte da Frankel e Racine, "clinical design research", "applied design research" e "basic design research"[6].

In primo luogo, è nostra intenzione tratteggiare il percorso di maturazione sperimentato dal gruppo di ricerca, raccontare la nostra esperienza e metterla a disposizione di chiunque, designer esperti e non[7], sia interessato a conoscere il design per l'impatto sociale dall'interno, attraverso casi concreti.

Questo primo obiettivo, intercettando la vocazione più etnografica, autobiografica e riflessiva del libro, può essere considerato affine all'attività di clinical design research. Nella letteratura del design, la "clinical research" si concentra infatti su problemi di progettazione specifici e che richiedono approfondimenti per quella situazione unica che essi rappresentano. Questa area di ricerca è deputata quindi a fornire le informazioni, le implicazioni e i dati che i progettisti possono applicare per sviluppare i loro progetti di design

4 Jones, P. H., Van Patter, G. K. (2009). *Design 1.0, 2.0, 3.0, 4.0: The rise of visual sensemaking*. New York, NY. Next Design Leadership Institute.
5 Nussbaum, M. C. (2012). *Creare capacità*. Bologna. Il Mulino.
6 Frankel, L., Racine, M. (2010). The complex field of research: for design, through design, and about design. In D. Durling, L. Chen, T. Poldma, T. Roworth-Stokes, E. Stolterman (a cura di), *Atti del convegno Design and complexity - DRS International Conference, Montreal, 7-9 luglio 2010*. Londra. Design Research Society.
7 Smith, C. E., Bloemink B. (2007). *Design for the Other 90%*. New York. Cooper-Hewitt, National Design Museum, Smithsonian Organization.

e, in una logica *for design*[8], suggerisce metodi di ricerca per soluzioni progettuali specifiche e fattibili[9]. La "clinical design research" si avvale della descrizione di casi di studio o esperienze concrete e così noi provvederemo a fare nel corso del testo e, come evidenziano Buchannan[10] e Friedman[11], con la giustapposizione dei progetti, proveremo ad andare oltre il singolo caso e a produrre una massa di nozioni utili a fornire evidenza su problemi e temi.

In secondo luogo, tramite questo libro intendiamo offrire il nostro contributo al dibattito sul tema del design per l'inclusione sociale[12]. Riconosciamo di inserirci in una discussione di livello internazionale, attiva e urgente, che va a toccare alcune delle sfide più difficili del nostro tempo (diritto alla casa, povertà, disabilità, diritto alla cittadinanza, coesione sociale[13], servizi pubblici, accesso al cibo e molto altro) e che attraversa tutta la nostra società, dai policy maker alle persone che vivono simili condizioni di esclusione. Il volume ci offre, dunque, l'opportunità di condividere le evidenze principali emerse dal nostro lavoro di ricerca-azione e proporre un contributo alla discussione sul tema, in particolare sugli output metodologici del design per l'impatto sociale e sul ruolo del designer nei processi di cambiamento democratico della nostra società.

Questo secondo obiettivo può essere ricondotto alla dimensione della "applied design research". Come scrive Friedman, il design è sia una disciplina del fare, che una cornice integrata di riflessione e indagine: ciò significa che l'indagine progettuale cerca spiegazioni, oltre che risultati immediati[14]. In questo senso, la ricerca in design è un'attività di produzione di conoscenza che avviene attraverso il progetto (*through design*), in una prospettiva ampia e, come suggerisce Friedman, integrata. L'"applied design research" si occupa dunque di promuovere riflessioni che attengono all'analisi di classi generali di problemi o prodotti di progettazione. Rientrano in questa branca di design research esperienze quali la "productive science", la "dialectic strategy" e operazioni di "action-reflection"; se ne può dedurre che il tratto comune di questa nostra forma di ricerca applicata è legato al tentativo di sistematizzazione delle informazioni, promuovendo una riflessione a lungo

8 Downton, P. (2003). *Design Research*. Melbourne. RMIT University Press.
9 Forlizzi, J., Zimmerman, J., Stolterman, E. (2009). From design research to theory: Evidence of a maturing field. In *Proceedings of IASDR, 9*, 2889-2898.
10 Buchanan, R. (2001). Design Research and the New Learning. In *Design Issues, 17*(4), 3-23.
11 Friedman, K. (2000). Creating Design Knowledge: from research into practice. In *IDATER 2000, International Conference on Design and Technology Educational research and Curriculum Development*. Loughborough University.
12 La definizione di inclusione sociale alla quale ci ispiriamo è quella proposta da Nota e Soresi: «Condizioni e caratteristiche degli ambienti [e dei contesti di vita] che consentono a tutti la partecipazione attiva e livelli dignitosi di soddisfazione della vita». Nota, L., Soresi, S. (a cura di) (2017). *For A Manifesto in favour of inclusion. Concerns, ideas, intentions, and passwords for inclusion* (p. 12). Firenze. Hogrefe Editore.
13 La definizione di coesione sociale in cui ci riconosciamo è quella proposta da Venturini e Graziano: «Insieme di comportamenti e relazioni di fiducia che mirano a diminuire le disparità e gli svantaggi all'interno di una popolazione [...] la forza delle relazioni sociali, valori condivisi, sentimenti di appartenenza e di identità comuni ad una stessa società». Venturini, G., Graziano, P. (2016). Misurare la coesione sociale: Una comparazione tra le regioni italiane. In *Quaderni della coesione sociale (I)*, 1.
14 Friedman, K. (2000). Creating Design Knowledge: from research into practice. In *IDATER 2000, International Conference on Design and Technology Educational research and Curriculum Development*. Loughborough University.

termine e un tipo di conoscenza progettuale e metodologica scalabile su nuovi e ulteriori casi specifici.

Infine, il terzo obiettivo di questo libro attiene alla concezione della conoscenza come bene collettivo e trasferibile. Apparteniamo all'università pubblica e crediamo nella necessità di restituire all'esterno la conoscenza prodotta sul design come come disciplina (*about design)* e rappresentarla come pratica a disposizione delle persone e della società.

Riportando questa prospettiva all'interno delle categorie della design research di Friedman, ci sembra quindi appropriato rifarci al concetto di "basic research". La "basic research" si concentra sull'esame empirico dei principi fondamentali che portano allo sviluppo di teorie sul design che hanno implicazioni di vasta portata per la disciplina e intercettano varie aree tematiche. Tra queste compaiono: operazioni di classificazione dei fenomeni (attività osservabili) nell'area del design (tassonomia); riflessioni sulla prassi riferita alla natura dell'attività progettuale, alla sua organizzazione e al suo apparato; o ancora approfondimenti di tipo epistemologico.

Dichiarare che questo libro non ha la pretesa di essere esaustivo non è un cliché letterario. Mentre scriviamo, nuovi progetti prendono forma in altre parti della nostra scrivania, nei nostri laboratori e nelle nostre aule. Tuttavia, dopo anni passati su questa 'frontiera' del design, possiamo pensare con buona certezza che i casi con cui ci confronteremo nel prossimo futuro presenteranno un grado di continuità con quanto andremo a presentare nei capitoli che seguono e che essi si gioveranno di questa riflessione.

STRUTTURA DEL LIBRO

Per comporre questo contributo ci siamo liberamente ispirati alla forma letteraria dell'antologia, con il cui termine si intende una raccolta di passi dei migliori autori di una letteratura o di un periodo, o scelta di pagine dall'opera di un solo scrittore, condotta secondo criteri storico-critici o per usi didattici. Allo stesso modo, il nostro tentativo è quello di presentare una selezione di progetti per noi particolarmente significativi, esplorando singolarità e ricorrenze e conducendo, attraverso questa accurata teoria di casi, una riflessione di carattere più ampio che esplori la cornice generale della nostra ricerca-azione.

Il volume si compone di quattro sezioni. La prima è di carattere introduttivo e esplicita le ragioni e gli obiettivi di questa scrittura. La seconda sezione descrive il gruppo di lavoro, la nostra visione del design per l'inclusione sociale, gli obiettivi che perseguiamo e le motivazioni che muovono la nostra attività. Questa sezione, inoltre, propone una riflessione sugli elementi ricorrenti nei nostri interventi ed è da intendersi propedeutica a comprendere il modo di lavorare sui progetti di cui abbiamo deciso di occuparci. La terza sezione del libro accoglie il cuore della nostra 'antologia', cioè le diciassette esperienze progettuali che abbiamo posto sotto attenzione e per mezzo delle quali intendiamo condividere, da un lato, 'cosa abbiamo fatto', e, dall'altro, 'cosa abbiamo imparato facendolo'. Ad introduzione della sezione proponiamo una riflessione sul ciclo progettuale e sugli 'snodi' concettuali che i progetti descriveranno e permetteranno di approfondire, proprio attraverso il supporto offerto dalla descrizione del caso stesso. Non racconteremo tutti i progetti che ci hanno visto coinvolti dal 2009 in avanti, sebbene ognuno di essi ci abbia insegnato qualcosa; abbiamo preferito proporre una selezione ragionata, costruita per rappresentare le operazioni che più hanno sfidato le nostre convinzioni, portandoci a crescere come designer, come ricercatori, come cittadini e, soprattutto, come gruppo di lavoro. Accanto alla narrazione delle esperienze di progetto, abbiamo raccolto delle riflessioni di approfondimento (o *findings*) che intendono mettere in luce alcuni aspetti significativi di ogni esperienza, le singolarità del caso e del relativo wicked problem.

Infine, la quarta ed ultima sezione del libro propone una riflessione su ciò che la ricerca-azione condotta in questi anni ha permesso di 'imparare', secondo la duplice prospettiva dell'apprendimento formale e informale. Nello specifico, descriveremo come il nostro lavoro si sia tradotto in esperienze didattiche offerte nell'ambito del Corso di Laurea in Design e Comunicazione del Politecnico di Torino e rappresenteremo l'impegno nel prevedere apprendimenti che coniugassero una formazione in design e una formazione in design per il sociale come complementari e utili l'una all'altra; infine, descriveremo come il progetto 'social' costituisca, nella nostra prospettiva, una possibilità di esplorare il mondo e capirlo meglio, attraverso le relazioni – intense, fitte e generative – che l'attività di design per l'impatto sociale sollecita e promuove, attraverso opportunità di conoscenza non stereotipata della realtà e attraverso iniziative di cittadinanza attiva.

AI
MARGI
NI

2.

UN GRUPPO DI LAVORO E DI PENSIERO

UN GRUPPO DI LAVORO E DI PENSIERO

IL NOSTRO LAVORO E LA TERZA MISSIONE DEL POLITECNICO DI TORINO

La maggior parte dei progetti sul campo che ci hanno visto coinvolte e coinvolti, iniziano scrivendo il nostro nome su un pezzetto di scotch di carta che attacchiamo al petto; lo facciamo per facilitare la prima conoscenza tra i membri del gruppo di lavoro chiamati a collaborare e per poterci chiamare, gli uni con gli altri, in tutti quei momenti di collaborazione attraverso i quali si sostanzia il nostro lavoro. Dunque, anche nel caso di questo libro, iniziamo con il presentarci.

Polito Social Design Lab è il nome (informale) del nostro gruppo di ricerca; un team caratterizzato dalla presenza di competenze cross disciplinari, sviluppate attraverso biografie di apprendimento molto eterogenee: alcuni di noi hanno abbinato al design studi universitari di secondo livello nel campo delle scienze sociali, formandosi in antropologia culturale, scienze dell'educazione e sociologia; altri – by designing e by doing – hanno esplorato esperienze professionali su temi quali la raccolta e il trattamento dei rifiuti, la manifattura metallurgica, la gastronomia e l'alimentazione, le politiche pubbliche, l'assistenza sociale e il reinserimento lavorativo. Il team, negli anni, ha visto la partecipazione di molte e molti designer giovani, configurandosi anche come un contesto di formazione e crescita personale: abbiamo dato vita ad uno spazio di lavoro collaborativo, aperto alle proposte e alle sensibilità di ognuno e capace di valorizzarle a servizio dei progetti di design. Per farlo, anno dopo anno, abbiamo sviluppato un ambiente nel quale ognuno di noi è incoraggiato ad esplorare linguaggi e pratiche di creatività individuale e che, una volta consolidate, possono ulteriormente arricchire gli strumenti di progetto a disposizione dall'intero gruppo.

Le nostre prime esperienze nell'ambito del design per l'inclusione sociale risalgono, come accennato, al 2009 ma è stato a partire dal 2012 che il nostro lavoro ha assunto la forma di un filone di ricerca definito e tematizzato, sollecitato da interventi trasformativi e attività di ricerca *through design* che accompagnavano il nostro agire. Il nome, Social Design Lab, è 'arrivato' tempo dopo, intorno al 2017, quando le attività di ricerca-azione avevano già consolidato l'identità del gruppo e la sua riconoscibilità dall'esterno. Pur rimanendo assolutamente informale, dotarci di un nome ha rappresentato un momento significativo dell'evoluzione del nostro gruppo. Come scrive il sociologo Zygmunt Bauman, denominare le cose del mondo in cui viviamo è un'operazione fondamentale al fine di identificarle, riconoscerle, condividerne sostanza e senso e, dunque, per porre le migliori basi alla loro comprensione[1]. In altre parole, nominarci - e nominare ogni progetto, anche il più piccolo - ha permesso di affermare la nostra esistenza e quella dei nostri lavori e dare identità alla ricerca-azione di cui siamo interpreti. I primi a notare la specificità del nostro ambito di lavoro sono stati gli studenti e le studentesse di Design del Politecnico di Torino, che hanno così iniziato a contattarci per effettuare presso di noi il tirocinio curriculare.

1 Bauman, Z. (2017). *Retrotopia.* Bari. Laterza.

Di fatto, il nostro lavoro ha rappresentato l'ingresso del social design all'interno della ricerca e della didattica del Politecnico di Torino. Come avremo modo di approfondire nel corso del libro, le dimensioni della progettazione socially responsible, del co-design e dei processi partecipativi design-led sono state introdotte in Ateneo grazie alle esperienze promosse dal nostro gruppo nel 2009. Cresciuto rapidamente negli anni, anche grazie ai numerosi riconoscimenti con i quali il nostro lavoro è stato premiato[2], l'ambito del design per l'inclusione sociale è attualmente una delle dimensioni esplicite di ricerca e didattica del Dipartimento di Architettura e Design e contribuisce al piano di impatto sociale dell'Ateneo.

Oggi, a distanza di oltre dieci anni dall'inizio di questo percorso, il nostro lavoro si può misurare anche sulla base delle iniziative promosse: un laboratorio permanente di inclusione design-led, in collaborazione con i Servizi Sociali della Città di Torino; oltre trenta design workshop nell'ambito del corso di studi di Design del Politecnico di Torino, alcuni dei quali ripetuti negli anni, fino a diventare 'seriali'; un progetto per il contrasto alla povertà alimentare estrema; un insegnamento di Antropologia Applicata per il Design; un insegnamento di Design per l'Economia Circolare, ispirato al principio della tecnologia appropriata[3] [4]; un insegnamento multidisciplinare di Design for Social Impact; un laboratorio tecnologico di Food Design e numerose iniziative di public engagement.

Parallelamente, i progetti che ci hanno coinvolto hanno aperto la strada a nuove occasioni di collaborazione per il Politecnico di Torino, accreditando il nostro Dipartimento come importante stakeholder nei comitati scientifici e nei tavoli di discussione su temi di grande rilevanza a livello cittadino e nazionale; tra questi compaiono le politiche di prevenzione all'homelessness, l'umanizzazione dei luoghi di cura, la qualità degli spazi di accoglienza per la popolazione in emergenza abitativa, e, più in generale, la tutela del libero esercizio di diritti da parte di cittadine e cittadini.

A proposito del dialogo tra mondo accademico e società, ci sembra importante evidenziare come l'impegno sociale promosso dal nostro lavoro non sia da intendersi come qualcosa di estraneo al Politecnico di Torino; al contrario, la nostra attività si inserisce con coerenza nel mandato definito nell'ambito della Terza Missione dell'Università, descritto, nel caso del nostro Ateneo, dal Piano Strategico 2018-2024 "PoliTO 4 Impact"[5] e in qualche modo lo ha anticipato eleggendo, alcuni anni prima, i temi dell'inclusione, della riduzione delle disuguaglianze, della coesione e della generatività sociale a campo di ricerca.

2 Il nostro lavoro è stato premiato con la pubblicazione nell'ADI DESIGN INDEX negli anni 2015, 2017, 2018 e 2019. Abbiamo ricevuto:
- la Menzione speciale "Risultati Applicativi", premio SIAA 2018 (Società Italiana Antropologia Applicata);
- il primo premio assegnato da SID, Società Italiana Design (2019);
- il premio New Star Award - Shenzhen Design Award for Young Talents 2019.

3 Schumacher, E. F. (1973). *Small is beautiful*. New York. Harper & Row.
4 Gangemi, V. (1985). *Architettura e tecnologia appropriata*. Milano. FrancoAngeli.
5 https://www.pianostrategico.polito.it/documenti (consultato aprile 2022)

L'ANVUR, Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca, ha formalizzato il concetto di Terza Missione, segnalandolo come asset di significato per la valutazione dell'impatto della ricerca universitaria. La Terza Missione è definita come «l'apertura verso il contesto socio-economico mediante la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze».[6] L'ANVUR propone quindi una concezione molto attuale dell'interazione tra università e mondo esterno come qualcosa di dinamico e relazionale[7], che include, oltre alle attività di valorizzazione economica della ricerca, anche iniziative dal valore socio-culturale ed educativo; proprio in questo riconosciamo le attività condotte dal nostro gruppo di lavoro. Il ruolo delle università come driver di innovazione culturale e sociale è osservato a partire dal contributo che queste istituzioni offrono al benessere della società, attraverso la produzione di beni e servizi, a cui spesso non corrisponde un valore economico o un costo di mercato. Alla luce di ciò, il contributo di tali iniziative consiste anche nel creare network tra attori diversi, provenienti dai settori della ricerca, dell'economia e della politica, alleandoli per formare coalizioni di reciproca interdipendenza e finalizzate al mutuo vantaggio[8].

Al Politecnico di Torino, la Terza Missione è andata progressivamente evolvendo e ampliando la propria natura ed estensione: nel rapporto con le imprese – e con altri enti, profit e no profit – del tessuto socio-economico si è iniziato sempre più a parlare di condivisione e di co-generazione di conoscenza e di accesso libero ad essa. Nel rapporto con la società, come recita il Piano Strategico Polito4Impact a pagina 47[9], «si è affermato il ruolo fondamentale dell'accademia nella divulgazione dei risultati della ricerca e nella partecipazione attiva al dialogo e al dibattito aperto sull'impatto delle tecnologie a livello sociale, economico e politico. Il modello che ne consegue è quello di un campus aperto, permeabile, attento alla qualità della vita e inclusivo che, promuovendo un continuo dialogo con la società e il territorio, riesce non solo a sviluppare tecnologie, ma a favorirne e dimostrarne applicazioni positive e ispirate a uno sviluppo sostenibile». Più specificatamente, nell'ambito della Terza Missione il Politecnico di Torino dichiara di impegnarsi a «contribuire allo sviluppo del territorio nelle sue diverse articolazioni (imprese, pubbliche amministrazioni, intese sia come stakeholder che come policy maker)» e a «strutturare e irrobustire le azioni di promozione culturale, comunicazione e public engagement». Osservandoli da questa prospettiva, si può notare come i nostri progetti interpretino la strategia del Politecnico di Torino sotto diversi punti di vista: sollecitano la dimensione bottom-up dello scambio tra università e società; rispondono all'invito dell'Ateneo a innovare la pratica del progetto, avviando un programma di riflessione su problemi territoriali, urbani, e su temi di rilevanza sociale; rappresentano un contributo tecnico-scientifico a organismi e enti, nella forma di attività di supporto ai policy maker.

6 https://www.anvur.it/attivita/temi (consultato aprile 2022).
7 Castro-Spila, J. (2018). Social Innovation Excubator: Developing transformational work-based learning in the Relational University. In *Higher Education, Skills and Work-Based Learning, 8(1)*, 94-107.
8 Fassi, D., Landoni, P., Piredda, F., Salvadeo, P. (2019). *Universities as Drivers of Social Innovation*. Springer International Publishing (Research for Development).
9 https://www.pianostrategico.polito.it/documenti (consultato aprile 2022)

Addentrandoci nella tematica e provando a soffermarci su alcuni degli elementi cardine della Terza Missione, ci sembra interessante sottolineare, ad esempio, il rapporto che lega il nostro lavoro e il concetto di trasferimento di conoscenza. In effetti, ciò che facciamo ha permesso di 'portare' il design a pubblici che lo conoscevano poco e, spesso, ne vedevano lo stereotipo. Grazie ad un approccio molto flessibile di co-creation, le nostre iniziative hanno sperimentato con successo un'apertura del design a nuovi attori, proponendo la disciplina come una competenza utile all'elaborazione dei processi a sostegno dell'esercizio delle attività statutarie degli enti stessi, come nel caso delle organizzazioni della società civile e degli enti del terzo settore. Piu in dettaglio, il meccanismo partecipativo promosso dai nostri progetti ha aiutato questi enti a conoscere il design in forma esaustiva ed ampia, a pensarlo come risorsa a loro culturalmente accessibile e a sperimentare, dapprima in maniera accompagnata, poi più autonoma, la messa a terra di processi design-led. Le collaborazioni con le organizzazioni hanno inoltre assunto la forma di contratti commerciali e di cooperazione, rafforzando la dimensione osmotica di scambio tra territorio e università.

Un'altra prospettiva di lettura del nostro lavoro dal punto di vista della Terza Missione è quella relativa al public engagement[10]. I nostri progetti hanno promosso iniziative volte a costruire e rafforzare relazioni di ascolto, confronto e collaborazione con la società civile, nella direzione di un nuovo e diverso setting dell'agenda politica pubblica e nella prospettiva delle cosiddetta democrazia partecipativa; essi, ognuno nella sua specifica forma di funzionamento, dimostrano di dare voce a categorie di popolazione non pienamente rappresentate e di creare contesti all'interno dei quali utenti, operatori sociali e policy maker partecipano al ripensamento degli strumenti e dei dispositivi per l'esercizio dei diritti fondamentali.

Infine, relativamente alla comunicazione e alla disseminazione, ciò che facciamo promuove il design e i suoi metodi attraverso mostre, eventi collettivi, presentazioni, partecipazione a conferenze; ma, soprattutto, è il 'nostro' quotidiano lavoro partecipativo che ha dimostrato di poter portare un'offerta culturale nuova ad un pubblico che vive in condizione di minore accesso ad essa e che, soprattutto, è spesso estraneo alle azioni di disseminazione dell'università.

10 Si definisce "public engagement" l'insieme di attività organizzate istituzionalmente dall'ateneo o dalle sue strutture senza scopo di lucro con valore educativo, culturale e di sviluppo della società e rivolte a un pubblico di non specialisti. Per approfondimenti: Romanosi, S. (2018). *DESTINAZIONE PUBLIC ENGAGEMENT #2, Prima Assemblea e Workshop APEnet. Atti del convegno*, marzo 2018.

L'INDIRIZZO 'SOCIAL'

Era il 1971 quando, attraverso il suo celebre libro Design For The Real World[11], Victor Papanek apriva la strada a quello che oggi è chiamato social design. Da allora, ma soprattutto negli ultimi quindici anni, si è osservato un importante riorientamento della disciplina in quella direzione[12] [13]. Essa è divenuta sempre più attenta alle persone, specialmente quelle in condizione di fragilità, vulnerabilità economica ed emarginazione, ai loro bisogni, concretizzando un vero e proprio "social turn"[14] che ha ampliato il focus del lavoro dei designer anche verso approcci collaborativi e inclusivi e fortemente incentrati sulle persone come risorse attive, dinamiche e strategiche.

La storia del nostro lavoro è parte di questo orientamento. Quando, tredici anni anni fa, con i primi progetti partecipativi nei dormitori delle città e nei condomini di periferia, abbiamo iniziato a comprendere che da lì avremmo potuto contribuire alla costruzione di comunità più inclusive e più eque, ci siamo convinti che solo quella postura partecipante avrebbe permesso di metterci, nel modo giusto, in ascolto delle esigenze dei cittadini e dei territori. Giorno dopo giorno, abbiamo così sviluppato e consolidato un approccio progettuale flessibile, scalabile, essenzialmente basato sull'osservazione, sull'ascolto non giudicante, sulla partecipazione collettiva e concreta e nutrito dal dialogo fitto con l'antropologia e le scienze dell'educazione.

Il tutto ha preso corpo, inizialmente, attraverso azioni sollecitate da un senso di responsabilità sociale, e, nel tempo, si è consolidato in una direzione di lavoro precisa, consapevole, guidata da un principio politico di giustizia sociale. Progressivamente, il nostro lavoro si è fatto più intenzionale e autoriflessivo, grazie, da un lato, al costante aumento di conoscenza 'dall'interno' dei sistemi e dei servizi, i quali ci indicavano direzioni emergenti e nuove necessità e, dall'altra, grazie ad un approccio di ricerca che, con il supporto di literature review multidisciplinari, ci ha permesso di leggere criticamente gli interventi, misurare output e outcomes e valorizzare il contributo di tutti i saperi, esperti e diffusi, che intercettavamo nei nostri progetti.

Rileggere quanto stavamo facendo sul campo con il contributo della letteratura, con particolare attenzione al filone della cosiddetta Design Anthropology[15] , ci ha consentito di comprendere quanto i nostri progetti fossero coerenti con ciò che altrove veniva sperimentato e teorizzato da altri

11 Papanek, V. (1971). *Design for the Real World: Human Ecology and Social Change.* New York. Pantheon Books.
12 Abendroth, L.M., Bell, B. (a cura di) (2016). *Public Interest Design Practice Guidebook*. New York. Routledge.
13 Ranzo, P. (2011). World design. Ecosistemi di individui, culture e progetti, in P. Ranzo, M.A. Sbordone, R. Veneziano (a cura di), *Doing for peace. Design e pratiche per la cooperazione internazionale*. Milano. FrancoAngeli.
14 Tromp, N., Vial, S. (2022). Five components of social design: A unified framework to support research and practice. In *The Design Journal*, 1-19.
15 Clarke, A.J. (a cura di) (2011). *Design Anthropology: Object Culture in the 21st Century*. Vienna-New York. Springer.

ricercatori[16] [17], in merito alle relazioni tra humanities e design. Inoltre, abbiamo potuto rilevare come le nostre esperienze rappresentassero un ulteriore passo in avanti rispetto al tema della transdisciplinarità così come lo avevamo studiato: ci sembra, infatti, di essere riusciti a sviluppare una pratica tanto trasformativa quanto riflessiva, in cui fare design è qualcosa di molto prossimo al fare antropologia e scienze dell'educazione ed ha caratteri di forte integrazione con l'azione quotidiana, il sentire dell'altro e l'esperienza umana dei beneficiari.

In questo senso, per noi, progettare con e per le persone ha significato prendersi cura dell'intera società partendo dagli ultimi[18]; ha significato, inoltre, rafforzare le reti di sostegno e di protezione per ogni cittadino affinché si potessero ridurre disparità, favorire relazioni positive, condividere valori e sentimenti di appartenenza; abbiamo visto quanto il buon esito di questi processi dipendesse molto anche dagli incontri e dai legami che la pratica creativa collaborativa contribuisce a incentivare.

Prima di procedere oltre, proponiamo quest'ultimo paragrafo di disambiguazione. Nel corso del libro, termini come co-creazione, co-design, co-progettazione, co-produzione e co-crafting saranno usati ampiamente. Fedeli allo spirito con il quale abbiamo dichiarato, nelle prime pagine, di adottare un approccio aperto all'utilizzo delle tante definizioni di "social design", anche in questo caso non intendiamo addentrarci in operazioni di nomenclatura.

È tuttavia possibile osservare alcune differenze tra le varie azioni "co-", che proveremo a porre in evidenza, non perché siano 'fatti di progetto' completamente estranei gli uni agli altri ma perché intendiamo enfatizzare alcune dimensioni di processo, di metodo o di output che riteniamo salienti al fine del racconto delle nostre esperienze. È, anche in questo caso, la prossimità di questi termini e di questi concetti ad essere interessante, dal nostro punto di vista. Essi rappresentano sfumature possibili, posizioni vicinissime ma non identiche di collaborazione e di partecipazione progettuale; questo è ciò che permette ai processi di design di raggiungere il carattere multilivello necessario a produrre cambiamenti appropriati ai contesti e davvero partecipati.

Dunque, per co-creazione (o co-creation) intenderemo ogni atto che può essere riferito ad una dimensione di creatività collettiva[19], comprese le fasi ideativa preliminare, anche quando ad essa non segue un successivo percorso di progettazione partecipata, e quella realizzativa, anche quando è estemporanea al processo che l'ha promossa.

Utilizzeremo invece il termine co-design per descrivere un processo di progettazione che coinvolge le persone che beneficeranno del progetto, sia esso un prodotto o un servizio[20]. In questo caso, l'enfasi è proprio sulla dimensione processuale collaborativa e sulle componenti più intangibili del progettare 'con'. Co-design contempla un significato più stretto di quello di co-creazione e descrive la situazione dinamica in cui designer e non-designer lavorano insieme nel processo progettuale[21].

Con co-progettazione andremo, in questo libro, a descrivere le esperienze di progettazione partecipata che intercettano principalmente il filone dell'artefatto tangibile (sia esso oggetto d'uso, spazio, allestimento, ambiente, ecc).

In maniera simile, il termine co-produzione (o co-production) porrà, qui, l'accento su una collaborazione estesa su molte fasi e finalizzata all'ambito dei servizi e delle esperienze. Con co-produzione andremo a definire quel processo collettivo e partecipato, durante il quale sia la progettazione che la successiva erogazione – prototipale e a regime – dei servizi è resa possibile grazie ad un'equa e reciproca relazione tra professionisti, tecnici, politici, persone che ne fruiscono e la comunità che ne è coinvolta, ad esempio le famiglie, il vicinato o l'ente[22].

Infine, dato l'alto grado di concretezza e tangibilità dei nostri progetti abbiamo sentito l'urgenza di significare la dimensione partecipativa offerta dal 'fare insieme' con una parola più specifica di co-creation e meno connotata disciplinarmente di autocostruzione. Co-crafting, quindi, è il termine che utilizzeremo per citare e descrivere il lavoro manuale trasformativo che viene svolto in gruppo, in modalità collaborativa e che porta le persone a dare forma alla materia, qualunque essa sia, sulla base di un progetto concordato e in una dimensione di scambio costante di competenze, cura e dialogo tra i partecipanti.

16 Gunn, W., Otto, T., Smith, R.C. (a cura di) (2014). *Design Anthropology. Theory and Practice*. London-New York. Bloomsbury.
17 Ingold, T. (2019). *Making. Antropologia, archeologia, arte e architettura*. Milano. Raffaello Cortina Editore.
18 Iazzolino, M. (2003). Prefazione. In M. Castaldo, A. Filoni, I. Punzi (a cura di), *Safya. Un approccio transdisciplinare alla salute degli homeless in Europa* (pp. 9-10). Milano. FrancoAngeli.
19 Sanders, E. B. N., Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. In *Co-design, 4(1)*, 6.
20 Design Council UK, traduzione degli autori.
21 Sanders, E. B. N., Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. In *Co-design, 4(1)*, 6.
22 Boyle, D., Harris, M. (2009). *The challenge of co-production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services* (p. 18). London: New Economics Foundation.

RICORRENZE

La selezione di progetti presentata in questo libro rivela alcuni elementi di metodo che ricorrono secondo intensità variabili e che ritroviamo in tutte le attività svolte dal nostro gruppo di ricerca. Specularmente, in una prospettiva di design research, queste stesse ricorrenze sono le salienze di una riflessione in azione[23] con cui ogni progetto è stato osservato, analizzato e di cui, nei capitoli successivi, saranno articolati i principali *findings*. Ci sembra utile raccogliere e illustrare queste ricorrenze prima di addentrarci nella sezione antologica, affinchè, nella lettura dei vari casi, si possano capire le ragioni di certi orientamenti e scorgere in maniera più netta similitudini, differenze, intensità, variabili e costanti di processo.

Ricerca-azione

Un primo carattere ricorrente del nostro metodo di lavoro è la dimensione di practice-led research[24] o ricerca-azione[25]. Essa attiene propriamente al mandato di conoscenza che ci è conferito dall'Ateneo in quanto gruppo di ricercatrici e ricercatori ed è, per noi, speculare alla finalità trasformativa collegata ai singoli progetti. Si tratta di un approccio che ci permette di tenere insieme il ragionamento e la riflessione teorica, propria dell'incarico accademico, e la sperimentazione pratica, propria della ricerca applicata.

In questo senso, i progetti sono accolti sempre come occasioni per contribuire alla produzione di conoscenza non solo sul design ma anche sul mondo e sui possibili nodi che legano l'uno all'altro; rileggere in chiave critica ciò che osserviamo e ascoltiamo, ciò che realizziamo e ciò che provochiamo progettando, contribuisce ad una conoscenza che sta su più livelli: sul come progettare, sulle tante dimensioni e cause di un problema sociale, sulle persone con cui lavoriamo e per cui progettiamo, sugli stereotipi, i pregiudizi e i modelli culturali predittivi di un certo contesto. Una rappresentazione molto concreta del legame bidirezionale tra il fare e il produrre conoscenza attraverso il fare è, tra l'altro, proposto all'interno della sezione *findings* che accompagna la discussione delle diciassette esperienze progettuali che abbiamo selezionato tra le molte che ci hanno visti impegnati.

Di fatto, secondo questo approccio, il progetto stesso è anche uno strumento di ricerca, oltre che un agente di cambiamento. Attraverso il progetto, le nostre azioni sollecitano (e rinnovano) i contesti di intervento, offrendoci, da un lato, una prospettiva nuova su quegli stessi contesti e, dall'altro, la possibilità di apprendere nuove informazioni che non avremmo desunto in assenza di sollecitazioni trasformative.

23 Schon, D. A. (1993). *Il professionista riflessivo*. Bari. Dedalo Edizioni (ed. originale 1984).
24 Rust, C., Mottram, J., Till, J. (2007). *Review of practice-led research in art, design & architecture*. UK. Arts and Humanities Research Council.
25 Fallman, D. (2005). Why Research-Oriented Design Isn't Design-oriented Research. Paper presentato a *Nordes: Nordic Design Research Conference*, 29-31 maggio 2005, Copenhagen, Denmark.

Inoltre, praticare un design con un approccio di ricerca-azione influisce anche sulla capacità di sviluppare ulteriormente metodi e strumenti disciplinari propri del nostro gruppo, offrendo contesti per spingere la riflessione metodologica verso 'nuovi' possibili. *Through design*[26] (o "by design"[27]) abbiamo potuto sia verificare, sia scoprire, sia esplorare: verificare, ad ogni esperienza, il nostro status, il nostro posizionamento e il nostro progettare secondo la prospettiva di nuove sollecitazioni di sistema; scoprire esigenze e requisiti 'nuovi' di un problema noto, che si svelano in reazione alle trasformazioni proposte dal progetto; esplorare nuovi pubblici e nuove domande, derivanti dall'inclusività dell'approccio partecipativo.

I progetti vedono il nostro gruppo sempre molto coinvolto dal punto di vista operativo: tagliamo legno, ferro, stoffa, cartone e tanto altro ancora; avvitiamo centinaia di viti; verniciamo chilometri di pareti; siamo circondati da moltissime persone, esperte e meno esperte, con cui discutiamo, progettiamo, lavoriamo; allestiamo cucine, falegnamerie, sartorie trasformando spazi fragili in laboratori di cittadinanza accessibili a tutte e tutti; ci chiamiamo per nome e mischiamo i ruoli, inventandocene di nuovi. Restiamo però sempre molto attenti alle relazioni che questa concretezza promuove o inibisce. Ciò che facciamo e come lo facciamo nascono sempre dalla relazione circolare tra pratica sul campo e riflessione teorica, in una dinamica di reciproca influenza e rilettura critica che ci permette di aumentare la nostra consapevolezza sulla disciplina (*about design*[28]), rafforza la nostra capacità progettuale (*for design*) e restituisce il senso delle cose umane e di come accadono (*through design*).

Partecipativo e partecipante

Un secondo aspetto che collega tutte le nostre esperienze riguarda la dimensione partecipativa. Noi siamo quelli del "fare insieme"[29] e le nostre iniziative prevedono sempre il coinvolgimento degli attori del progetto, con particolare attenzione ai beneficiari diretti. Come vedremo successivamente, la partecipazione è condotta proponendo attività dialogiche[30] e collaborative, attuate secondo intensità differenti in relazione al contesto e alle caratteristiche delle persone con le quali entriamo in contatto.

Il design che noi proponiamo è, inoltre, partecipante, inteso come imprescindibilmente situato, relazionale e collettivo. In ragione di questo, il nostro posizionamento è il più possibile interno ai processi, nella forma di agente

26 Frayling, C. (1994). Research in art and design. In *Royal College of Art Research Papers, vol 1, no 1*, 1993/4.
27 Friedman, K. (2008). Research into, by and for design. In *Journal of Visual Art Practice, 7(2)*, 153-160.
28 Frayling, C. (1994). Research in art and design. In *Royal College of Art Research Papers, vol 1, no 1*, 1993/4.
29 Sennett, R. (2012). *Insieme. Rituali, piaceri e politiche della collaborazione*. Milano. Feltrinelli.
30 Manzini, E. (2015). *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation* (p. 67). Cambridge. MIT Press.

sollecitatore degli eventi e in quella di un impegno diretto e fattuale nelle trasformazioni. Fare insieme è anche un modo per 'stare dentro'; entrambi ci permettono di entrare in relazione diretta con le persone, stakeholder e beneficiari, ascoltare, capire cosa accade e modulare di conseguenza e in tempo reale il processo; si tratta anche di conoscere meglio i contesti senza mediazioni, di farci conoscere da chi accoglie i progetti e di alimentare il clima di fiducia[31] [32] necessario ad ogni iniziativa di reale cambiamento partecipativo[33]. Siamo gli ultimi che escono dal campo, quelli che chiudono la porta e spengono le luci; ma, soprattutto, siamo quelli che tornano, a valle del rilascio dei progetti, per osservare il loro procedere, tentennare o fermarsi di fronte a nodi critici non previsti e per riorientare attività e azioni verso outcomes preferibili e più accessibili.

Dimensione dialogica/osservativa attraverso un approccio di Design Anthropology

Un terzo tratto caratteristico della nostra azione è l'applicazione alla pratica progettuale di un approccio ispirato ai principi della Design Anthropology[34]; ne deriva una postura contemporaneamente osservativa, dialogica e trasformativa che sostiene il progetto nel suo definirsi e nel suo svolgersi, con piena attenzione agli effetti e agli impatti sui beneficiari – progettisti compresi – e sugli utenti.

Negli anni di collaborazione con le antropologhe dell'Università di Torino[35] [36] [37] [38] abbiamo sviluppato un design dallo 'stile antropologico'[39], che combina l'agire progettuale-trasformativo alle tecniche di ricerca qualitativa, di ascolto e di osservazione attenta, mutuate dalle scienze sociali e in particolar modo dall'antropologia culturale. L'esito di questa corrispondenza è una conoscenza che si compie all'interno dei fenomeni e durante il loro accadere. In questo modo ci è stato possibile promuovere relazioni e posizionamenti che favoriscono la conoscenza diretta dei contesti e la comprensione dei sistemi da trasformare, anche nel corso delle trasformazioni stesse. Questa duplice messa a fuoco ci è stata molto utile soprattutto nei contesti più complessi e turbolenti, dove le istanze subiscono la pressione di sistemi ed equilibri di potere asimmetrici; è apparsa opportuna per dare voce ad alcuni beneficiari particolarmente silenziosi e reticenti a dare il loro punto di vista sincero, conformandosi piuttosto al modello favorito dall'istituzione; abbiamo potuto 'leggere tra le righe' delle conversazioni e interpretare i gesti di chi progettava con noi e le tensioni di certe relazioni.

Dunque, se progettare nel sociale è, prima di tutto, capire perché e verso quale cambiamento orientare le risorse disponibili – e anche capire quali risorse siano disponibili – l'approccio di Design Anthropology ci è stato alleato nel problem setting e nel problem framing, nella stakeholder analysis e nel monitoraggio. Lo è stato però anche nel design degli interventi e dei dispositivi più concreti, perché ha salvaguardato, nel corso di tutto il processo, quella prospettiva collaborativa e inclusiva auspicata e, allo stesso tempo, molto difficile da rendere concreta in assenza di sguardi e posture adatti. Si è trattato di incrociare la prospettiva trasformativa – il design – e quella osservativa – l'antropologia culturale – in ogni momento dei progetti, promuovendo ogni possibile occasione di conversazione e di osservazione, che ci aiutasse a comprendere meglio il cambiamento perseguito e gli effetti che esso avrebbe generato. Combinando la dimensione formale del dialogo e quella informale della partecipazione osservante[40] [41], abbiamo, dunque, raccolto insight preziosi. Abbiamo usato le interviste e i focus group e abbiamo sfruttato ogni momento di confronto estemporaneo, ancorché significativo, nelle pause dal lavoro; allo stesso modo, abbiamo osservato dall'interno quel progettare, quel fare e quel costruire insieme, mentre si svolgevano. Così abbiamo accolto quelle 'visioni' dei processi, quelle storie particolari delle cose, delle persone e dei luoghi che ci hanno permesso di progettare meglio e ottenere risultati migliori.

31 Putnam, R. D., Leonardi, R., Nanetti, R.Y., (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy.* Princeton. Princeton University Press.
32 Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York. Free Press.
33 Fraser, N. (1998). Social justice in the age of identity politics: Redistribution, recognition, participation. In *WZB Discussion Paper, WZB Berlin Social Science Center* (pp. 98-108). Berlin.
34 Donovan, J., Gunn, W. (2012). Moving from objects to possibilities. In W. Gunn, J., Donovan (a cura di), *Design and Anthropology* (pp. 121-134). Surrey, England. Ashgate.
35 Campagnaro, C., Porcellana, V. (2013). Il bello che cura: benessere e spazi di accoglienza notturna per persone senza dimora. In *Cambio: rivista sulle trasformazioni sociali, 5, 1*, Firenze. Firenze University Press, 35-44.
36 Campagnaro, C., Porcellana, V. (2016). Beauty, Participation and Inclusion. In S. Gonçalves, S. Majhanovich (a cura di) *Art and intercultural dialogue* (pp. 217-231). Rotterdam. SensePublishers.
37 Porcellana, V., Campagnaro, C., Di Prima, N. (2017). Quando l'antropologia incontra il design. Riflessioni a margine di una ricerca-azione a contrasto dell'homelessness. In *ILLUMINAZIONI*, 229-251.
38 Porcellana, V., Campagnaro, C. (2019). Progettare insieme. In *Antropologia Pubblica*, *5*(1), 91-110.
39 Campagnaro, C. (2021). Città inclusive e coese. In E. Formia, V. Gianfrate, E. Vai (a cura di) Design e mutazioni. Processi per la trasformazione continua della città (pp. 233-247). Bologna. Bononia University Press.
40 Osservazione partecipante e partecipazione osservante: nell'ambito della scienze sociali, entrambe le espressioni fanno riferimento ad un metodo di ricerca entografica immersivo volto a comprendere situazioni e comportamenti attraverso la partecipazione del ricercatore ad un'attività, contesto, cultura o sottocultura. La principale differenza tra le due espressioni attiene alla relazione tra l'osservatore e la comunità osservata. Si parla di osservazione partecipante quando il ricercatore si avvicina alla comunità e vi accede con lo scopo di condurre la ricerca, dunque la partecipazione alle azioni è funzionale a osservare e registrare quanto avviene sul campo.
Si parla invece di partecipazione osservante quando si intende enfatizzare l'appartenenza dell'osservatore alla comunità: chi osserva è già parte del gruppo ed è direttamente coinvolto nelle pratiche. Questo metodo di ricerca, tipico della ricerca-azione, è quello che meglio rappresenta il nostro modo di fare etnografia nei progetti.
41 Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa*. Bologna. Il Mulino.

Giustizia sociale

Un'ulteriore salienza del nostro progettare è la dimensione di giustizia sociale. Questo concetto può essere ricondotto all'urgenza di lavorare per promuovere il benessere delle persone che vivono condizioni di disuguaglianza, di fragilità e di marginalità, prestando attenzione tanto alla dimensione quantitativa dell'impatto trasformativo del progetto, quanto a quella qualitativa degli effetti sulla persona.

Ci è parso necessario avere cura di come ogni beneficiario percepisse il progetto, come vi partecipasse, come lo ricevesse – o come glielo si porgesse – e come tutto ciò incidesse sull'immagine che la persona ha di sé, in rapporto alla società e in relazione agli altri. Operativamente, ciò si traduce nel lavorare per provvedere concretamente ai bisogni delle persone e delle comunità che che vivono le diverse forme di esclusione, in una prospettiva di diritto a cui far fronte e di dovere della società a provvedervi, respingendo l'idea, spesso diffusa, di una mancanza o di una fragilità di cui sentirsi colpevoli o responsabili.

Ne sono derivati progetti che coniugano distribuzione e riconoscimento[42] come essenziali e necessari ad una partecipazione profonda, che tengono insieme le risposte a specifiche esigenze e una precisa attenzione ad ogni dimensione dell'esperienza utente: quella viscerale, prima dell'interazione; quella comportamentale che qualifica l'esperienza nel suo compiersi; quella riflessiva che allude alla sedimentazione di valori, sentimenti e percezioni di sé, nel corso del tempo lungo della fruizione del prodotto o servizio[43].

Questa prospettiva ha anche influenzato la scelta dei committenti e degli stakeholder con i quali, negli anni, abbiamo deciso di strutturare relazioni di collaborazione progettuale.

I nostri committenti non avevano una particolare dimestichezza con l'approccio progettuale promosso dal design, pur intuendo i benefici di possibili innovazioni design-driven. In queste, essi vi hanno riconosciuto una strada possibile attraverso cui provvedere ai propri bisogni di cambiamento organizzativo e di implementazione dell'offerta di strumenti a contrasto delle disuguaglianze sociali. Così, ci siamo riconosciuti prossimi: nell'urgenza di provvedere alla rimozione di quelle barriere economiche, culturali, fisiche e sociali che limitano la partecipazione di ogni cittadino e nella fiducia nelle capacità delle persone e nel loro sapere esperto per esperienza[44].

42 Fraser, N. (1998). Social justice in the age of identity politics: Redistribution, recognition, participation. In *WZB Discussion Paper, WZB Berlin Social Science Center* (pp. 98-108). Berlin.

43 Norman, D. A. (2004). *Emotional Design. Perché amiamo (o odiamo) gli oggetti della vita quotidiana*. Adria (RO). Apogeo Editore.

44 Nota, L., Soresi, S. (a cura di) (2017). *For A Manifesto in favour of inclusion. Concerns, ideas, intentions, and passwords for inclusion*. Firenze. Hogrefe Editore.

Progettare accompagnando

I progetti che ci vedono coinvolti hanno dimensioni, committenti e scopi diversi. Grazie a questa varietà, il nostro gruppo ha potuto esplorare diverse modalità di accompagnamento progettuale che sono la risultante dell'interazione tra il contesto nel quale il progetto si inserisce e il livello di partecipazione che le organizzazioni sono disponibili ad accordare. Quest'ultima, sebbene sia una costante del nostro lavoro, si è rivelata un fattore progettuale non statico né sempre uguale[45]; al contrario essa può assumere forme e intensità diverse, dal più semplice coinvolgimento a scopo informativo al co-crafting, dalla co-progettazione alla co-produzione; ma soprattutto è proprio responsabilità del designer implementarla in modalità opportune a quei fattori di tipo ambientale e relazionale che caratterizzano ogni sistema. Operativamente, questo significa che, ogni volta che ci apprestiamo a co-progettare con qualcuno, dobbiamo immaginare di ridefinire la nostra posizione e quella degli altri e mettere in discussione il nostro ruolo.

Attraverso la collaborazione progettuale, abbiamo assecondato dei processi di crescita, che erano «già in atto spontaneamente portandoli al loro pieno regime»[46]; ci siamo fatti promotori di una collaborazione che «non guida (mettendosi davanti), ma appunto, asseconda (mettendosi di lato e/o dietro) modestamente, in modo discreto e persino senza attirare troppo l'attenzione, in modo da portare la propensione della situazione al suo dispiegamento»[47]. Ovunque sia stato possibile, abbiamo quindi scelto di progettare insieme alle organizzazioni, in un processo di partecipazione co-costruito che, tuttavia, comporta fatica e richiede, da parte di ognuno, una profonda motivazione. Inoltre, in relazione a questo tema, progettare insieme implica anche una difesa costante di quei tempi e quei ritmi che, pur rallentando il processo, assicurano l'adesione di tutte e tutti e la loro partecipazione.

Al contrario, alcuni stakeholder, nonostante le intenzioni dichiarate, non si sono dimostrati capaci di sostenere un processo fortemente partecipativo che prevedesse un coinvolgimento in ogni decisione e fase del processo; tali situazioni richiedono un più incisivo accompagnamento progettuale il quale comporta l'ingresso di noi progettisti nei processi dell'ente e nel sistema progetto. Lavorando dall'interno, è possibile individuare le resistenze culturali e organizzative e aprire la strada al cambiamento come possibilità accessibile. Da 'incursori', intenzionalmente fuoriposto, abbiamo fatto nascere occasioni di rappresentazione e sperimentazione del cambiamento, attorno a cui costruire alleanze e percorsi di innovazione più coraggiosa e autonoma.

45 Manzini, E. (2015). *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation*. Cambridge. MIT Press.

46 Ripamonti, E., Boniforti, D. (2020). *Metodi collaborativi. Strumenti per il lavoro sociale di comunità* (p. 8). Torino. Le Matite 5, Animazione Sociale.

47 Ibidem.

Sconfinamento consapevole

Le nostre azioni progettuali sono sempre governate da intenzionalità, anche (e specialmente) quando ci prestiamo a ruoli che potrebbero non competerci pienamente. Nella nostra visione del social design, questi 'sconfinamenti' non sono mai una perdita di direzione per i designer, né di energia, ancor meno di tempo. Sconfinare, entrare nel campo in forma partecipante, è una pratica deliberata e consapevole che permette di accrescere la sensibilità necessaria a comprendere fino in fondo il cambiamento e la direzione più opportuna e organica attraverso cui perseguirlo. Ciò significa anche comprendere le relazioni e le tensioni tra gli attori, le resistenze e le dinamiche di potere, che spesso restano nascoste. Dunque, ogni volta che siamo coinvolti in attività o processi propri più del campo in cui stiamo operando che della nostra disciplina, non ci sottraiamo ad essi, certi che avremo l'occasione di raccogliere osservazioni utili al progetto e alla comprensione del sistema nel quale lavoriamo. In questo modo, i contesti si lasciano attraversare, conoscere e si aprono alla collaborazione, riconoscendo lo scambio che ci si concede quando ci si presta gli uni agli altri. Ci siamo prestati a ricoprire ruoli di logistica, di acquisti, manutenzione, erogazione dei servizi: solo da dentro a queste mansioni abbiamo potuto superare la resistenza e la difficoltà del contesto verso la partecipazione al progetto e abbiamo potuto costruire le condizioni per accompagnarlo verso l'esplorazione dei 'futuri preferibili'. Cucinare, dipingere, spostare pacchi, stare in coda con gli altri utenti dei servizi, mangiare insieme, nello specifico del nostro lavoro, non equivalgono dunque ad un 'perderci' nelle cose, ma rappresentano momenti di esplorazione non invasiva e opportunità di scambi dialogici ed empatici, mediante un'azione che si fa ascolto, osservazione e parola amica.

Piccoli oggetti, grandi attenzioni

I progetti di cui ci occupiamo attraversano l'intero arco dei design domains[48] [49]. Spesso l'obiettivo finale ha a che fare con nuove forme di cittadinanza inclusiva, 'con vista' sull'esigibilità dei diritti di base della persona. L'enfasi è sull'accessibilità, sulla vita indipendente, sull'esercizio delle capacità dell'individuo[50] [51] [52]. Tuttavia ogni progetto a cui abbiamo contribuito è passato attraverso piccoli interventi, modesti, minori, che riguardano questioni che potrebbero apparire secondarie se osservate secondo la prospettiva dell'obiettivo finale. L'esperienza ci ha insegnato che il cambiamento, in contesti di grande sofferenza e fragilità, deve essere molto concreto e deve essere veicolato attraverso elementi di dettaglio, oggetti o attributi quasi marginali ma prossimi ai beneficiari: una tenda che organizza lo spazio, un posacenere fino a ieri negato, una parete dipinta di fresco, una panchina che trasforma in luogo uno spazio, un cartello che si spiega bene, una sedia comoda, un paraspigoli, un appendiabiti che prima non c'era… sono oggetti riconoscibili che rispondono alle urgenze, contribuendo ad un consenso e ad una fiducia di lunga durata che apre a riflessioni e collaborazioni più ambiziose e maggiormente trasformative.

Partendo da una lettura bottom-up, abbiamo imparato a riconoscere quali siano gli elementi più utili ad innescare l'intervento trasformativo e a sostenere, dal basso e in forma progressiva, il cambiamento. Progettare questi 'oggetti minori' ci permette di testimoniare ai beneficiari finali che si è agito concretamente e, nel farlo, si è assunto uno sguardo di attenzione verso le dimensioni a loro più prossime e più concrete, progettando il benessere nella sua espressione quotidiana. In questo senso, nella nostra visione di design per l'impatto sociale, come non esiste un 'ruolo-tipo' per i designer (abbiamo già argomentato che, secondo noi, non esistono ruoli e attività off-limits, se essi sono utili al progetto), così non esistono 'scale progettuali-tipo', domini preferibili e sequenzialità da rispettare rigidamente. Riteniamo che sia facoltà, e anche responsabilità, del designer comprendere il processo più opportuno, mettendo in relazione di senso ed efficacia gli strumenti disponibili e gli obiettivi per gradi di accessibilità e, interpretando Zeleny[53], le regole di possibile condotta.

Approccio sperimentale

In questi anni abbiamo compreso quanto un approccio progettuale che si fondi sulla costruzione e sulla sperimentazione di prototipi a "bassa fedeltà"[54] e sulla prototipazione di soluzioni ancora in divenire sia fondamentale in un lavoro che voglia essere partecipato, adatto e riconosciuto.

48 Jones P. H., & Van Patter, G. K. (2009). *Design 1.0, 2.0, 3.0, 4.0: The rise of visual sensemaking*. New York. Next Design Leadership Institute.
49 Jones, P. H. (2014). Systemic Design Principles for Complex Social Systems. In G. S. Metcalf (a cura di), *Translational Systems Sciences* (pp. 91-128). Tokyo. Springer.
50 Sen, A. (2010). *La disuguaglianza*. Bologna. Il Mulino.
51 Nussbaum, M. C. (2012). *Creare capacità.* Bologna. Il Mulino.
52 ENIL Italia (1996). *Manifesto Vita Indipendente*. http://www.enil.it/wordpress/vita-indipendente/manifesto/ (consultato maggio 2022)

53 Zeleny, M. (2007). La gestione a tecnologia superiore e la gestione della tecnologia superiore. In G. Bocchi, M. Ceruti (a cura di), *La sfida della complessità* (pp. 377-389). Milano. Bruno Mondadori.
54 A proposito del ruolo della prototipazione a bassa fedeltà (low-fidelity prototyping), il suggerimento proposto da IDEO ci sembra particolarmente chiaro e illuminante. IDEO consiglia ai designer di «abbassare la fedeltà del prodotto fino al punto in cui questa lascia più spazio per l'immaginazione e permette alle persone di cambiare le cose, rendendole davvero parte del processo. La prototipazione a bassa fedeltà permette di muoversi più rapidamente e di integrare gli input proposti dagli utenti. Spesso le persone si sentono più a loro agio a condividere feedback quanto il prototipo è poco formalizzato. Quando si sta lavorando su progetti molto complessi, il prototipo low-fi aiuta anche a concentrare l'attenzione delle persone sulle domande alle quali si sta cercando risposta». Per approfondimenti: Schwall, S., Rod, J., How to Envision the Future To Create Innovative Products, dal Blog IDEO, traduzione degli autori (consultato a settembre 2022) https://www.ideou.com/blogs/inspiration/how-to-envision-the-future-to-create-innovative-products?_pos=3&_sid=c70bcc416&_ss=r

I contesti nei quali operiamo sono caratterizzati da un alto livello di complessità e da una bassa familiarità, da parte degli attori coinvolti, ai processi creativi e di progettazione. Per progettare insieme e per verificare se un progetto soddisfa, o meno, le esigenze degli utenti ed è adeguato al contesto (il che ci dice anche della capacità del contesto di accoglierlo e riconoscerlo), il modello-prototipo è un dispositivo di estrema utilità; esso permette quanto detto prima, in termini di verifica della qualità del processo progettuale, ma anche la raccolta di informazioni 'nascoste' o 'silenti' circa i diversi beneficiari, specialmente quelle relative ai loro bisogni e ai loro desideri. Il modello-prototipo permette anche di sperimentare in modo contestualizzato e qualitativo una possibile proposta progettuale. Il nostro metodo di lavoro si giova della possibilità di 'mettere le mani in pasta', di sperimentare e provare: costruire prototipi di prodotto o di servizio, preferibilmente in modalità partecipativa e secondo un approccio di co-crafting, è, secondo noi, il modo più adatto per esplorare in modo dialogico[55] una possibile trasformazione, un processo, un prodotto, un materiale, non solo nuovi ma anche adatti. Godiamo della libertà offerta dal grado di approssimazione variabile di questa prototipazione e i nostri progetti vengono sviluppati attorno all'idea condivisa che l'errore e il cambiamento siano elementi centrali di ogni progetto. Insieme, attorno a qualcosa di concreto, ci concediamo di cambiare idea, rifare, modificare e perfezionare, lavorando alla costruzione di qualcosa che permetta a tutti, progettisti, beneficiari e stakeholder di esplorare, provare e migliorare quanto progettato.

Inter/multi/cross disciplinarità

La nostra concezione aperta della conoscenza è da sempre incuriosita dalla, e predisposta alla, contaminazione dei saperi. Questa attitudine, in ogni progetto, ha reso possibile fare propri apprendimenti molto vari e preziosi ai fini di una migliore comprensione del nostro agire, nonché dell'impatto sulle persone, sulle organizzazioni e sui contesti. Si tratta di ricadute in termini di conoscenza prodotta, in alcuni casi riconducibili al mandato originario del progetto che le ha indotte. In altri casi, esse hanno a che fare con l'elaborazione secondaria di dati osservati nello svolgersi del progetto stesso, che però diventano parte significativa della circolarità tra migliore conoscenza e migliore azione, grazie alla quale i progetti per l'inclusione sociale hanno dimostrato di poter evolvere.

La conoscenza multipla, e a più livelli, a cui facciamo riferimento è prodotta sul campo dalle persone con cui abbiamo modo di collaborare: professioniste e professionisti, formati all'interno di altre discipline quali la scienza dell'educazione, l'educazione professionale, la psicologia, le politiche del lavoro, la salute, il policy making; ognuno di essi porta al progetto nuove chiavi di lettura e maggiore attenzione a dettagli ed evidenze altrimenti

55 In merito alla natura esplorativa e di problematizzazione del dialogo si veda: Zingale, S. (2005). Verso un metodo dialogico. Il dialogo come strumento di conoscenza e di progetto. In *EC - Rivista dell'Associazione Italiana Studi Semiotici, 25*, 26-32.

trascurati. Queste interazioni producono esperienze di apprendimento situato e condiviso, dal forte carattere generativo, che hanno un lascito prezioso in termini di portata degli esiti progettuali, di sostenibilità e di co-ownership dei progetti.

La conoscenza che si origina è comune, nuova, e ha anche caratteri di transdisciplinarità per due ragioni che si complementano: perché essa è prodotta, rilevata e articolata dagli sguardi delle diverse discipline che, nelle figure dei ricercatori e dei practitioner coinvolti, concorrono ai processi di co-progettazione, co-produzione e di co-monitoraggio; e perché, per la stessa natura della sua genesi, questa nuova conoscenza non appartiene in forma esclusiva a nessuna delle discipline che vi hanno contribuito che, al contrario, ne beneficiano sui fronti dell'azione e della riflessione.

Questo scambio di saperi – e tra i saperi – è sempre bidirezionale: noi designer impariamo, progettiamo meglio e gestiamo meglio il progetto, grazie al confronto con i portatori di altre competenze e gli altri, attraverso il progetto, esplorano nuove dimensioni della propria disciplina e, talvolta, accedono alle possibilità di rinnovare il proprio operato. Grazie a questa corrispondenza, al termine del processo tutti si riconoscono accresciuti e arricchiti dallo scambio e dalla reciprocità del progetto.

Spazi non formali

Tettoie, cortili, giardini, cucine, androni, dormitori, ospedali, istituti di detenzione, strade e piazze... Nei nostri progetti lo spazio è spesso uno degli oggetti dell'intervento di co-progettazione perché è parte significativa di quel sistema di barriere che ostacolano la partecipazione di cittadine e cittadini alla vita pubblica. Però, molto spesso, quello spazio che cambia è anche il setting dello processo progettuale che lo trasformerà. A questo proposito, ci è parso che lavorare in questi luoghi terzi offrisse un'opportunità di contatto con un più ampio bacino di individui, che, diversamente e difficilmente entrerebbero in relazione tra loro[56] e con il progetto. Uscire dalle aule e dai nostri uffici, aprirsi al campo, avvicinare le persone là dove esse vivono, ci permette di favorire la creazione di un clima rilassato e favorevole, facilitando la relazione con la comunità intesa in senso più ampio, e alimenta la generazione e lo scambio di capitale sociale[57].

In questo modo, il progetto agisce anche come dispositivo di

56 Kivisto, P. (2011). *Illuminating Social Life – Classical and Contemporary Theory Revisited, 5th ed.* Thousand Oaks, CA. Pine Forge Press.

57 Mehta, V., Bosson, J. K. (2010). Third places and the social life of streets. In *Environment and behaviour*, 42(6), Thousand Oaks, CA. SAGE Publishing, 779-805.

placemaking[58] [59] [60] [61] dei luoghi stessi nei quali lavoriamo, secondo accezioni talvolta temporanee, strettamente connesse all'azione progettuale tout court (una tettoia può diventare un laboratorio di falegnameria organizzato in sotto-reparti funzionali, come racconteremo in uno dei casi presentati nella sezione successiva), altre volte permanenti, quando, anche a progetto finito, gli individui e la comunità continuano a riconoscere un comune valore allo spazio che li ha ospitati nel corso delle azioni di co-design e decidono di reclamarne la funzione e difenderne lo spirito.

Infine il ruolo giocato dalla non formalità dello spazio di progetto offre un importante insegnamento dal punto di vista didattico: le studentesse e gli studenti che conducono esperienze di design all'interno di questi luoghi si confrontano più concretamente con i bisogni reali sui quali sono chiamati ad intervenire, con le persone che li esprimono e con gli attori interessati. Negli spazi non formali, i futuri designer sono chiamati, per la prima volta, a testare 'davvero' il proprio stile relazionale per il progetto, a ingaggiare le comunità e ad essere riconosciuti nel contesto di intervento; lì sono chiamati a costruire il proprio ruolo all'interno del processo progettuale, spiegando, tra le altre cose, le ragioni del progetto e della propria presenza alle persone non informate; lì è loro richiesto di trovare le modalità più adeguate a rappresentare gli interventi ad un pubblico non esperto, beneficiando dell'opportunità di raccogliere feedback diretti, talvolta anche critici.

Appropriatezza

Il termine 'appropriatezza' è particolarmente affine al nostro modo di intendere il design perché è una parola di mediazione, che incorpora nel suo significato la necessità di integrare la complessità del tutto con la semplicità[62] dei suoi componenti e le visioni molteplici che tengono insieme esperto e diffuso, facile e difficile, necessario e possibile.

L'appropriatezza è una risposta metodologica, sensibile, varia e consapevole, che non guarda all'universalmente giusto ma al 'relativo'; è un concetto che abbraccia la dimensione tecnologica, processuale e relazionale del progetto. Noi facciamo il possibile affinché il cambiamento sia direttamente producibile, almeno in parte, dai beneficiari dello stesso e tutte le azioni che concorrono alla sua realizzazione sono pensate in un'ottica di attenzione ed adattamento al livello di complessità proprio del contesto e alle capacità di tutti gli stakeholder di prendervi parte.

Appropriato, per noi, dunque, vuol dire contestuale più che semplice, vuol dire fatto con pochi strumenti, disponibili in loco o scelti ad hoc, perché il loro essere accessibili garantisca immediata fattibilità, offra diverse occasioni di scalabilità e permetta processi semplici. Ma vuol dire anche fatto insieme, secondo modalità che non escludono e che non dipendono in maniera esclusiva da competenze altrui. Appropriato, infine, significa capace di accogliere progressivi adattamenti e perfezionamenti, che siano sempre verificabili e misurabili e che rilascino output accettati, riconosciuti e immediatamente funzionanti nei contesti, sul piano della produzione, della gestione e dell'uso.

58 Wycko, M. A. (2014) Definition of Placemaking: Four Different Types. In *Planning & Zoning News 32* (3), Howell, 1.
59 Manzini, E. (2015). *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation*. Cambridge. MIT Press.
60 Wycko, M. A. (2015), *Placemaking as an Economic Development Tool*. East Lansing: Land Policy Institute, Michigan State University.
61 Project for Public Spaces (2016), *Placemaking – What If We Built Our Cities around Places?* https://www.pps.org/reference/what_is_placemaking/ (consultato maggio 2022)
62 Schumacher, E. F. (1973). *Small is beautiful*. New York. Harper & Row.

Delicatezza

Nella nostra esperienza, la delicatezza si configura come capacità progettuale a tutti gli effetti, e, come tale, può essere formata e allenata. Progettare con delicatezza per noi significa usare grande attenzione tanto verso il contesto quanto verso l'intervento che si intende proporre e scegliere, in modo consequenziale, il punto di collocamento più appropriato per il designer. La delicatezza si accompagna alla consapevolezza del fatto che la 'giusta misura' del progetto non è quella che produce più cambiamento in una logica disruptive ma è quella più efficace affinché la transizione auspicata si possa compiere a partire dalle forze proprie del sistema. Essa ha inoltre una diretta ricaduta sui tempi del progetto e sulla pazienza con cui si deve guardare al percorso che conduce al cambiamento: ogni volta in cui ci siamo confrontati con progetti che, a nostro giudizio, richiedevano un accompagnamento progettuale particolarmente delicato, abbiamo dedicato molta attenzione alla costruzione di un ritmo progettuale appropriato e di un processo la cui intensità fosse sostenibile da parte dei committenti e di tutti gli attori.

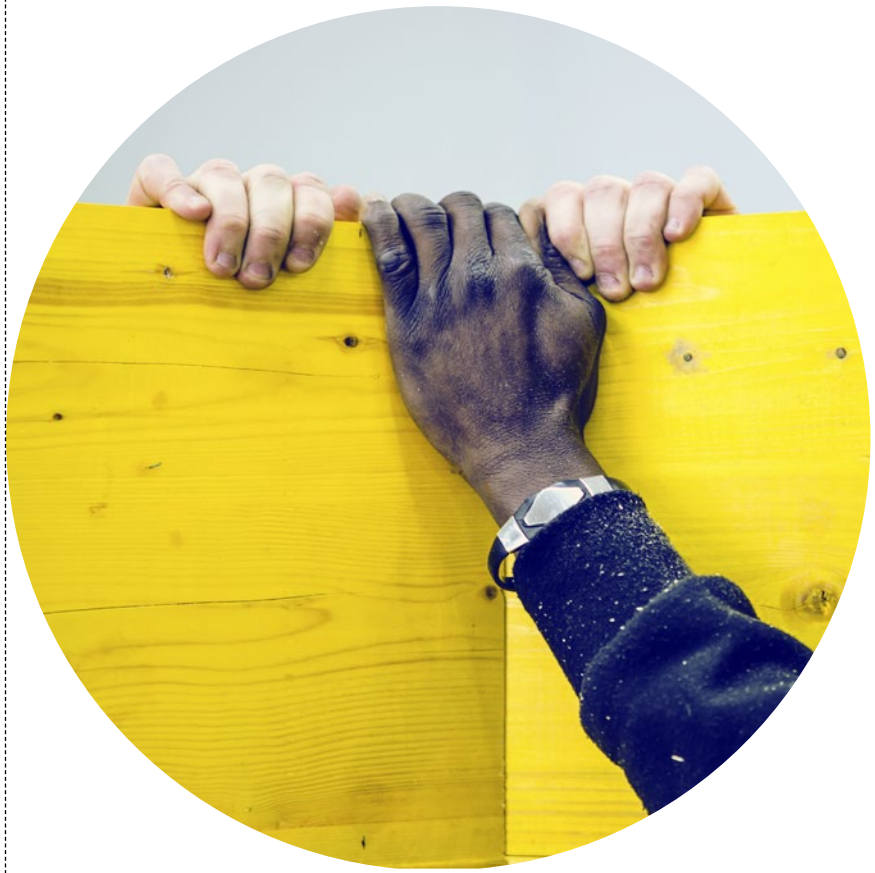
Per quanto riguarda lo svolgimento del progetto vero e proprio, la traduzione di delicatezza ha a che fare con il posizionamento del designer all'interno del progetto. Essa attiene alla qualità delle relazioni che vengono costruite tra gli attori e con il rapporto che viene a generarsi tra il designer e 'le cose che succedono' mentre si transita verso qualcosa di 'preferibile'. La delicatezza è quindi l'attenzione usata dal progettista nel lasciare che il contesto si esprima, senza imporre un disegno precostituito, e sapersi allineare ai tempi necessari per la maturazione dei processi. Significa inoltre adottare uno stile relazionale sensibile e attento, dialogico, non autoritario, ponendo attenzione anche alle gestualità, ai toni di voce e alla presenza fisica del designer all'interno dei contesti.

Dimensione narrativa

Grazie al capitale di conoscenza prodotto attraverso l'approccio dialogico e osservativo, il nostro lavoro ha potuto acquisire fondatezza, profondità e un

preciso orientamento narrativo e relazionale[63]. Nel definire gli interventi, abbiamo appreso quanto sia utile, per i contesti nei quali operiamo, valorizzare la voce e i contributi di chi ha partecipato al progetto, oltre che le storie che il progetto ha favorito. Attraverso accorgimenti 'retorici', abbiamo provveduto ad incorporare le testimonianze nel progetto e sviluppare linguaggi espressivi che le rendono riconoscibili negli output. In questo modo, gli aspetti più tangibili del prodotto restituiscono anche l'esperienza collettiva a chi lo vede e ne fruisce e sono il segno tangibile, per chi li ha co-progettati, di una partecipazione concreta. Questo intento ci spinge ad intervenire anche al livello più viscerale[64] dei progetti, ad esempio utilizzando la decorazione – ampie gamme di colori e pattern – per riconnotare, secondo caratteri di originalità e vivacità, l'identità visiva di luoghi e oggetti altrimenti vocati all'anonimato e all'ordinarietà; usiamo il pastiche, il ready made e il repurpose[65] [66] [67] di materiali e componenti dismessi per produrre artefatti che si prestino ad una rilettura originale e positiva, concedendoci registri ironici e ludici; completiamo i nostri progetti proponendo operazioni collettive di naming delle realizzazioni, in modo che anche il 'battesimo' del prodotto sia un momento partecipato e dialogico di rilettura del processo.

63 Bourriaud, N. (2010). *Estetica Relazionale*. Milano. Postmedia Srl.
64 Norman, D. A. (2004). *Emotional Design. Perché amiamo (o odiamo) gli oggetti della vita quotidiana*. Adria (RO). Apogeo Editore.
65 Campagnaro, C., D'Urzo, M. (2021). Social Cooperation as a Driver for a Social and Solidarity Focused Approach to the Circular Economy. In *Sustainability 2021, 13, 10145*.
66 Potting, J., Hekkert, M. P., Worrell, E., Hanemaaijer, A. (2017). *Circular economy: measuring innovation in the product chain*. L'Aia. PBL publishers.
67 Reike, D., Vermeulen, W. J., Witjes, S. (2018). The circular economy: new or refurbished as CE 3.0? Exploring controversies in the conceptualization of the circular economy through a focus on history and resource value retention options. In *Resources, Conservation and Recycling, 135*, 246-264.



AI MARGINI

RIFLESSIONE IN AZIONE

3.

RIFLESSIONE IN AZIONE

IL NOSTRO CICLO PROGETTUALE DI SOCIAL DESIGN

Parlare di metodo nel contesto di questa scrittura e, in particolare, di questo capitolo, significa provare a spiegare come abbiamo generato quanto andremo a raccontare e come lo abbiamo osservato dall'interno; significa descrivere il sistema di posture e mindset, gesti, processi e strumenti che hanno permesso lo svolgersi di quelle sequenze di azioni progettuali e il raggiungimento dei relativi risultati, pratici o teorici che siano. Descriviamo il metodo che siamo soliti adottare non perché sia più valido di altri, ma per rendere più intelligibili le progettualità che presenteremo e i loro effetti.

L'ambito della progettazione socially responsible è vasto ed è caratterizzato da varietà di temi ed eterogeneità di approcci e di attori. Il dibattito metodologico è altrettanto vivace e si divide tra letteratura grigia e bianca.
A questa molteplicità corrisponde altrettanta abbondanza di metodi, piani di azione e tool kit. Questi anni di esperienza e ricerca ci hanno portato a confrontarci con molti di questi metodi di design (sociale), i quali hanno dimostrato di avere forti caratteri di coerenza, più che di diversità; quest'ultima, spesso, si limita alla dimensione terminologica o all'intensità variabile tra azioni che, comunque, appaiono in stretta congruità tra loro.

In questo panorama di molteplicità, motivata anche dai temi e dai contesti di applicazione, ci siamo riconosciuti nella necessità di adottare un metodo molto flessibile e facile da comprendere da beneficiari e stakeholder. I suoi fondamentali sono quelle regole, quei principi e quelle posture di cui abbiamo parlato nel capitolo precedente a proposito di ricorrenze, e trovano applicazione in un ciclo progettuale snello, che, come tale, è facilmente operabile, molto condivisibile con coloro con i quali progettiamo e altrettanto adattabile ai diversi contesti d'azione. L'iter di cui sopra è, a tutti gli effetti, una derivazione del ciclo progettuale proposto al Politecnico di Torino nei Corsi di Laurea in Design[1], dove noi siamo cresciuti. Rispetto ad esso abbiamo operato alcuni accorgimenti di adattamento; essi vanno ad intensificare quei momenti che nel tradizionale design di prodotto – da cui esso deriva – sono più agili in forza di una più precisa domanda di progetto, di una minore complessità di quest'ultima in termini socio-economici e socio-tecnici e, spesso, di una minore eterogeneità del sistema degli attori.

Metaprogettazione e problem framing

Nella nostra esperienza, così implicata in problemi wicked[2] e sfide sociali ambiziose[3], la fase metaprogettuale, che dà avvio al ciclo del progetto, si

1 Germak, C. (a cura di) (2008). *L'uomo al centro del progetto.* Torino. Allemandi.
2 Rittel, H.W.J., Webber, M.M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. In *Policy Sci 4*, 155-169.
3 Con particolare riferimento agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite 1, 2, 10, 11, 12 e 13. Desa, U. N. (2016). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development.*

caratterizza per una temporalità estesa e una intensità accentuata. L'analisi degli stakeholder e dei beneficiari diretti e indiretti e l'individuazione delle risorse disponibili – umane, economiche, materiali e tecnologiche – si accompagnano, intrecciandosi, alla comprensione della domanda di progetto; ci avvaliamo di diverse modalità di interlocuzione, dirette e indirette, strutturate e libere, maieutiche e spontanee, talvolta anche mediate da boundary object[4], tutte ispirate al principio della co-creation[5]. Anche in questo modo rispettiamo la vocazione partecipativa propria dei processi che ci vengono affidati.

Se, dunque, siamo soliti dare voce alle persone creando un rapporto diretto con i beneficiari delle iniziative, non è infrequente che ci si debba porre in ascolto di contesti più ermetici, più silenziosi, mediante osservazioni partecipanti e esperienze di campo che restituiscano elementi di visione che altrimenti non sarebbero recepiti e che, dunque, potrebbero essere trascurati dal progetto. Ci è così possibile non solo capire meglio il contesto, discernere tra volontà e velleità di progetto e di cambiamento, ma anche giungere ai principali beneficiari dei progetti, la cui richiesta di intervento è generalmente mediata – più spesso banalizzata – da soggetti di livello intermedio, tipicamente di gestione e di produzione. Così avviciniamo le persone, ci facciamo conoscere e avviamo quella dismissione di ruoli e poteri con i quali, in forza di un incarico, entriamo nel sistema progetto. La ricerca metaprogettuale rappresenta dunque, almeno nel nostro caso, il primo momento, diremmo quello fondamentale, di coinvolgimento e interazione ed ha molto a che fare con la dimensione collettiva e corale delle successive fasi progettuali, con la partecipazione di tutti i portatori di interesse e l'effettiva identificazione di tutti nel risultato progettuale.

Pre-progetto, scenario design e concept generation

La fase successiva del ciclo progettuale trova consistenza nelle attività di pre-progettazione; anch'esse coinvolgono direttamente i beneficiari e possono configurarsi come ulteriori attività di co-creation. Per i suoi obiettivi, questo momento può essere assimilato a quella fase del ciclo progettuale 'tradizionale' in cui ogni specifico bisogno viene inquadrato in un set di requisiti e, successivamente, tradotto in un ulteriore e altrettanto esteso set di prestazioni attese. È in questa fase che si intuiscono possibili orientamenti progettuali, i quali vengono elaborati in diversi scenari 'a bassa definizione', sempre multipli e, in qualche misura, differenti tra loro per i contenuti proposti. Quando lavoriamo a questa fase dell'iter progettuale, siamo nel campo di quelle attività relative ai processi di trasformazione aventi luogo nell'ambito degli sviluppi cognitivi che Ciribini assimila alla cosiddetta tecnologia soffice[6].

4 Tharchen, T., Garud, R., Henn, R.L. (2020). Design as an interactive boundary object. In *Journal of Organisational Design 9, 21.*

5 Sanders, E. B. N., Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. In *Co-design, 4(1)*, 6.

6 Ciribini, G. (1987). Della "cultura tecnologica della progettazione". In V. Gangemi, P. Ranzo (a cura di), *Il governo del progetto* (pp. 32-36). Bologna. Edizioni Luigi Parma.

Attorno agli scenari individuati si svolgono momenti di confronto collettivo, durante i quali, attraverso la sollecitazione immaginativa e trasformativa, emergono dati progettuali taciuti, utili a mettere meglio a fuoco aspetti del contesto o della domanda che fino a quel momento non erano emersi. Questo lavoro è svolto attraverso un approccio generativo e concreto che, sulla base di immagini di cambiamento, mira a stimolare la condivisione di informazioni e facilitare un possibile allineamento, tra portatori di interesse e beneficiari, sulle caratteristiche macroscopiche dell'intervento. Grazie a tutto questo, noi intercettiamo le istanze emerse, le facciamo convergere e le articoliamo nella forma di scenari più concreti, più ricchi e più orientati.

Questa maggiore definizione ha una dimensione qualitativa propria delle attività di concept generation. Sulla base delle risposte ricevute, gli scenari diventano concept: non uno ma molteplici, entro i quali avviene la scelta di uno o la coniugazione tra diversi, in forma aperta e in modalità partecipativa.

I concept che sottoponiamo alla committenza non rappresentano alternative escludenti tra loro. Essi sono piuttosto diverse interpretazioni delle relazioni obiettivi-strumenti-regole-reti di supporto. Vicini, talvolta somiglianti, l'uno sfumato nell'altro, i concept proposti sono la rappresentazione di uno stesso pensiero progettuale – validato insieme nelle fasi precedenti del processo – evoluto in forme diverse, ciascuna coerente con le altre ma ognuna unica perché governata da uno specifico approccio alla soluzione e da un'enfasi particolare. Proporre più concept, spesso, non è altro che un ulteriore strumento di dialogo e partecipazione che portiamo alle persone che co-progettano insieme a noi. La non esclusività dei concept, la loro complementarietà, la loro apertura reciproca, ci permette di accogliere anche eventuali divergenze di preferenza tra gli stakeholder. Accade così che, spesso, il concept 'definitivo' emerga proprio durante il dialogo e il confronto tra alternative. Lì, dove un'unica proposta avrebbe inibito la propositività del gruppo co-progettante, i concept multipli danno voce a specifiche sensibilità, a visioni particolari da ricomporre in un corpus progettuale ulteriore, che interpreta la mediazione possibile e il compromesso più appropriato.

Progettazione, sperimentazione, realizzazione e revisione

La fase di progettazione – nella sua ampia estensione, da quella di massima a quella definitiva – promuove la definizione di tutte le caratteristiche del progetto; ci avvaliamo di mockup, prototipi e artefatti sperimentali; essi sono elaborati in modalità di co-crafting (per i progetti di prodotto e di comunicazione) e di co-produzione (per i progetti di servizio e di sistema) e monitorati in tempo reale. Tutto è orientato alla definizione e verifica delle funzionalità di quanto ideato, alla validazione del progetto in una forma sempre più definitiva e alla raccolta di feedback che alimentino o perfezionino, in modalità circolare e progressivamente più precisa, la progettazione in un'ottica di appropriatezza ed efficacia. Infine, il nostro lavoro è solito prevedere una fase realizzativa partecipata – anche in questo caso, tra co-creazione e co-produzione – che valorizzi il contributo pratico di ogni attore del sistema progetto,

beneficiari compresi. Ciò avviene attraverso processi le cui intensità e durata nel tempo sono definite progetto per progetto, in base al loro grado di complessità e alla duttilità dei contesti. Come già detto, questo avviene, anche nei progetti più complessi quali quelli di servizio e di sistema, in forma diversa ma sempre in coerenza con i principi del co-design. Qui le sperimentazioni si fanno più complesse, sfidanti e concrete; esse prevedono un tempo lungo, una verifica dei risultati e dell'impatto meno immediata e coinvolgono con maggiore impegno – e rischio – ogni categoria di utenza del prodotto finale.

Data la natura specifica dei progetti in cui siamo coinvolti, di carattere fortemente processuale e orientato al cambiamento, sia esso immediato o di lungo periodo, il nostro lavoro ripone un'attenzione specifica anche alla fase di rilascio del progetto e di monitoraggio in itinere ed ex post. Questa lettura in divenire, come molte altre nostre azioni, si avvale di un approccio di riflessione in azione[7] e di una nostra presenza frequente e ripetuta sul campo; essa pone attenzione a diversi livelli di qualità – di processo, di progetto e prodotto – indagando se e come siano state soddisfatte le esigenze dei beneficiari diretti, se nella progettazione e realizzazione dell'intervento sia stato possibile restare fedeli alle istanze promosse dal concept e, infine, se gli output progettuali sono (stati) in grado di assolvere alle richieste della committenza e degli utenti finali.

7 Schon, D. A. (1993). *Il professionista riflessivo*. Bari. Dedalo Edizioni (ed. originale 1984).

INTRODUZIONE ALLA SELEZIONE DEI CASI STUDIO

Le pagine che seguono rappresentano il corpus centrale di questa antologia di esperienze. Abbiamo selezionato diciassette casi progettuali condotti dal nostro gruppo di ricerca tra il 2011 e il 2022 e li abbiamo raccolti in quattro categorie tematiche: abitare, spazi di comunità, co-design in place(s), palestre di design e progetti di sistema.

Ogni caso è presentato attraverso le informazioni utili a comprenderne il contesto, quali l'anno e il luogo di svolgimento, la titolarità dell'iniziativa e le collaborazioni che hanno contribuito a realizzarlo; il racconto di 'cosa abbiamo fatto' è, invece, affidato ad una sinossi estesa che ha l'obiettivo di descrivere l'intervento mettendo in luce sia gli aspetti processuali che le dimensioni più qualitative e progettuali.

Inoltre, nella ricognizione introduttiva, ogni progetto è ricondotto a uno o più design domains[8] di competenza. L'attribuzione ai design domains dipende dalla tipologia di intervento, di output prodotto e di outcome raggiunto. Teorizzati da Jones e van Patter nel 2009, i design domains rimandano a quattro possibili livelli di intervento progettuale:

1.0 Traditional design (oggetti/artefatti): design come "making" (che possiamo tradurre con "produzione"), o come traditional design practice.
2.0 Product / Service design (servizi): design per la creazione di valore (incluso il service design, l'innovazione di prodotto e la user experience), design come integrazione.
3.0 Organizational Transformation Design (processi e trasformazioni organizzative): design change-oriented, progettazione di processi, strategie e strutture organizzative.
4.0 Social Transformation Design (sistemi e trasformazioni sociali): progettazione di situazioni sociali complesse, sistemi sociali, elaborazione di policies e progettazione comunitaria[9].

Più che una specifica zonizzazione progettuale a cui attenersi a priori, collocandovisi, i domini del design, nella nostra esperienza, si sono rivelati insiemi aperti che interagiscono tra loro, si influenzano reciprocamente nel corso del progetto in un rapporto di mezzo-fine per il quale gli uni sono strumentali agli altri. Peraltro, essi aiutano la riflessione in azione, contribuiscono a discernere tra cosa si fa e per cosa lo si fa, tra cosa possiamo usare e cosa dobbiamo ottenere, tra contesti di progetto e contesti di destinazione; si tratta di una prospettiva complessa che però dà ordine al lavoro di ricerca-azione, in ottica di razionalità ed efficacia. Sul piano riflessivo, e certamente nell'ambito di questa antologia, i design domains sono anche

8 Jones, P. H., Van Patter, G. K. (2009). *Design 1.0, 2.0, 3.0, 4.0: The rise of visual sensemaking*. New York, NY. Next Design Leadership Institute.
9 Jones, P. H. (2014). Systemic Design Principles for Complex Social Systems. In G. S. Metcalf (a cura di), *Translational Systems Sciences* (pp. 91-128). Tokyo. Springer.

un dispositivo che ha facilitato la codifica di tutte le dimensioni del progetto, sostenendo la riflessione outcome-oriented attraverso i diversi gradi di 'tangibilità' di ogni esperienza progettuale.

Infine, ogni caso è discusso in una sezione di *findings*. All'interno di questa sezione abbiamo voluto raccogliere quelle che, a nostro parere, sono le più interessanti annotazioni di ricerca che ogni progetto ci ha permesso di rilevare. I *findings* si sviluppano attorno a tre pivot che rimandano alle diverse categorie della design research attribuite a Sir Christopher Frayling, derivate dalla proposta di Herbert Read, ulteriormente arricchite dalla proposta di Frankel e Racine: ricerca clinica, la ricerca *for design*; ricerca applicata, la ricerca *through design* e infine ricerca di base, la ricerca *about design*[10] [11] [12].

La sezione *about design/designer* raccoglie le lezioni che abbiamo appreso a proposito del design come disciplina e del ruolo del designer nei progetti. Buchanan[13] definisce la ricerca *about design* come "design inquiry" (che potremmo tradurre come "indagine di design") e la riferisce all'esperienza del designer e di coloro che usano i prodotti. L'autore la divide in due categorie: "la disciplina del design" e "la creatività del designer". Anche Cross si esprime a proposito della ricerca *about design*, indicando come, a suo parere, essa interessi «la natura dell'attività progettuale, il comportamento progettuale e la cognizione progettuale»[14].

I *findings for design* raccolgono ciò che attiene alla dimensione funzionale e strumentale del processo di design. Si tratta della "ricerca che abilita il design"[15] e i contenuti offrono informazioni, indizi e dati che il designer può applicare per raggiungere l'obiettivo del progetto. In particolare, la ricerca *for design* è quel tipo di attività che altrove è descritta con il termine generico di design research, perché essa ha maggiore potenziale per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di design e di trasformazione prefissati[16] [17] [18].

Infine, la sezione *through design* accoglie le riflessioni di carattere più ampio e che riguardano prevalentemente il sistema progetto, i suoi attori, la natura dei problemi affrontati, le relazioni sviluppate: questioni che abbiamo esplorato ed elaborato per mezzo del progetto, grazie alla relazione con gli stakeholder e all'esperienza di campo. A questo proposito, Friedman evidenza la duplice natura del design, che è sia una disciplina, sia un quadro integrato

10 Cross, N. (2007). *Designerly Ways of Knowing*. Basel. Birkhäuser
11 Findeli, A. (1999). Introduction. In *Design Issues, 15(2)*, 1-3.
12 Jonas, W. (2007). Design Research and its Meaning to the Methodological Development of the Discipline. In R. Michel (a cura di), *Design Research Now* (pp. 187-206). Basel. Birkhäuser.
13 Buchanan, R. (2007). Strategies of Design Research: Productive Science and Rhetorical Inquiry. In R. Michel (a cura di) *Design Research Now* (pp. 55-56). Basel. Birkhäuser.
14 Cross, N. (2007). *Designerly Ways of Knowing*. Basel. Birkhäuser
15 Downton, P. (2003). *Design Research*. Melbourne. RMIT University Press.
16 Dorst, K. (2008). Design research: a revolution-waiting-to-happen. In *Design Studies, 29*, 4-11.
17 Friedman, K. (2000). Creating Design Knowledge: from research into practice. In *IDATER 2000, International Conference on Design and Technology Educational research and Curriculum Development*. Loughborough University.
18 Roth, S. (1999). The State of Design Research. In *Design Issues, 15(2)*, 18-26.

di riflessione e di indagine[19]. Questo tipo di approccio di ricerca ci dice che il design è anche "un veicolo per acquisire e plasmare la conoscenza", la quale assisterà le future attività di progettazione[20] e, a nostro avviso, contribuirà alla descrizione di quella realtà entro cui ha operato.

19 Friedman, K. (2000). Creating Design Knowledge: from research into practice. In *IDATER 2000, International Conference on Design and Technology Educational research and Curriculum Development*. Loughborough University.
20 Downton, P. (2003). *Design Research*. Melbourne. RMIT University Press.

A.

ABITA RE

SOCIAL COLOURS OF HOUSING



SOCIAL COLOURS OF HOUSING
Arredi e wall painting per l'accoglienza

inizio
SETTEMBRE 2011

fine
APRILE 2012

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO, DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE
COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS
COOPERATIVA SOCIALE TERRA MIA

collaborazione
SERVIZIO PREVENZIONE FRAGILITÀ SOCIALI E SOSTEGNO AGLI ADULTI IN DIFFICOLTÀ, CITTÀ DI TORINO
FERROVIE DELLO STATO ITALIANE
ASSOCIAZIONE ENEL CUORE ONLUS

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Social colours of housing è l'inizio di tutto, del nostro percorso di ricerca-azione negli spazi di accoglienza per adulti in difficoltà[1] e del nostro percorso di apprendistato autodiretto nel contesto del social design. Il progetto nasce nell'ambito di un'iniziativa del 2010 che, tramite l'intermediazione del Settore Politiche Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane, ha visto l'Associazione Enel Cuore Onlus destinare un contributo di circa trecentomila euro per lavori di manutenzione straordinaria e ristrutturazione di uno spazio multifunzionale, adibito alla funzione di casa di accoglienza di bassa soglia e di ambulatorio

1 Prima di allora, il tema della qualità degli spazi per persone senza dimora era stato affrontato da Cristian Campagnaro e dell'antropologa Valentina Porcellana nell'ambito dell'insegnamento di Design di Scenario, 2009-2010, del Corso di Laurea in Disegno Industriale, presso il Politecnico di Torino. Studentesse e studenti erano 'entrati in dormitorio' per il tramite dei racconti degli operatori di una cooperativa che gestiva alcuni servizi per persone in condizione di senza dimora della Città di Torino e avevano progettato prodotti che sviluppassero l'idea di benessere personale, privacy e socialità rispetto ad alcuni luoghi chiave della struttura. Il lavoro di ricerca aveva osservato la forte relazione collaborativa tra progettisti ed educatori, con un focus sugli stereotipi e sui luoghi comuni circa le persone senza dimora, sui rapporti all'interno della relazione educativa e sull'idea di cambiamento nel pensiero quotidiano degli utenti e le resistenze ad esso, al momento della sollecitazione trasformativa del progetto. Proprio a partire da questa esperienza ha preso il via la ricerca-azione interdisciplinare Abitare il dormitorio, incentrata sul ripensamento partecipato degli spazi dell'accoglienza per le persone in condizione di *homelessness*. Per approfondimenti: Campagnaro, C., Porcellana, V. (2013). Habiter le dortoir. In *Journal des anthropologues, 134-135*, 267-290; Porcellana, V., Campagnaro, C. (2019). Progettare insieme. In *Antropologia Pubblica, 5(1)* 91-110.

socio sanitario territoriale. Il progetto ci ha offerto, per la prima volta, la possibilità di intervenire concretamente negli spazi destinati all'accoglienza per le persone senza dimora. L'azione progettuale era guidata dall'ipotesi, condivisa con i partner di progetto, secondo la quale il miglioramento dei luoghi dell'accoglienza contribuisse ad aumentare la qualità della vita delle persone in condizioni di estremo disagio e, allo stesso tempo, favorisse il benessere lavorativo degli operatori sociali, promuovendo, inoltre, la loro consapevolezza di svolgere un ruolo educativo e sociale fondamentale per la riduzione delle diseguaglianze.

Social color of housing ha avuto il suo fulcro in un workshop di design partecipativo. Il workshop si proponeva di esplorare il potenziale offerto da spazi e luoghi della struttura in un'ottica di bellezza, intesa come cura e accessibilità cognitiva e ricchezza di contenuti simbolici, e, più concretamente, di progettare una corretta dotazione di attrezzature di allestimento. I protagonisti del workshop sono stati gli ospiti della struttura, gli operatori sociali dell'ente gestore e le studentesse e gli studenti dell'allora Corso di Laurea in Design e Comunicazione Visiva del Politecnico di Torino.

Il workshop è stato anticipato da sopralluoghi preliminari e da una serie di focus group con i giovani designer e con le diverse utenze del servizio. I focus group hanno avuto l'obiettivo di discutere le esigenze specifiche che caratterizzavano il rapporto tra spazio e utenti. Essi sono stati condotti dalle antropologhe dell'Università degli Studi di Torino[2] e hanno visto la presenza di ospiti e operatori. Ad una prima analisi, gli spazi del dormitorio apparivano in una condizione critica, in termini di capienza, dotazione, stato di manutenzione e percezione. Sulla base dei dati emersi, abbiamo strutturato le attività del workshop, prevedendo che l'azione progettuale si svolgesse direttamente all'interno della struttura. Il progetto è stato condotto in modalità intensiva, sperimentando, per la prima volta, l'adozione di un approccio partecipativo che andasse oltre la definizione condivisa degli attributi e delle scelte del progetto ed esplorasse la possibilità di realizzare gli interventi attraverso azioni di co-crafting. Durante i focus group, infatti, avevamo rilevato una grande disponibilità da parte dei partecipanti a contribuire anche alla fase realizzativa del lavoro.

Abbiamo quindi deciso di provare a 'fare insieme': ospiti e operatori sono stati coinvolti in tutte le fasi del processo creativo, dall'analisi preliminare dello spazio, a quella di co-creation e di concept generation e, infine, nella realizzazione degli interventi co-progettati: tutte e tutti, designer, persone senza dimora e operatori sociali, con i rulli in mano, tra le latte di vernice, abbiamo lavorato per realizzare i trattamenti murari progettati insieme, traducendo in materia, colore e segni il processo partecipativo e i contenuti emersi. Il focus del lavoro partecipativo è stata la dimensione espressiva dello spazio, trattata attraverso tecniche di wall painting. Il gruppo ha sviluppato una narrazione che rispondesse ai desideri, alle preferenze espresse dagli ospiti e al loro sentire quello spazio come snodo nella loro vita 'senza casa'.

2 Porcellana, V. (2011). *Sei mai stato in dormitorio? Analisi antropologica degli spazi d'accoglienza notturna a Torino*. Roma. Aracne.

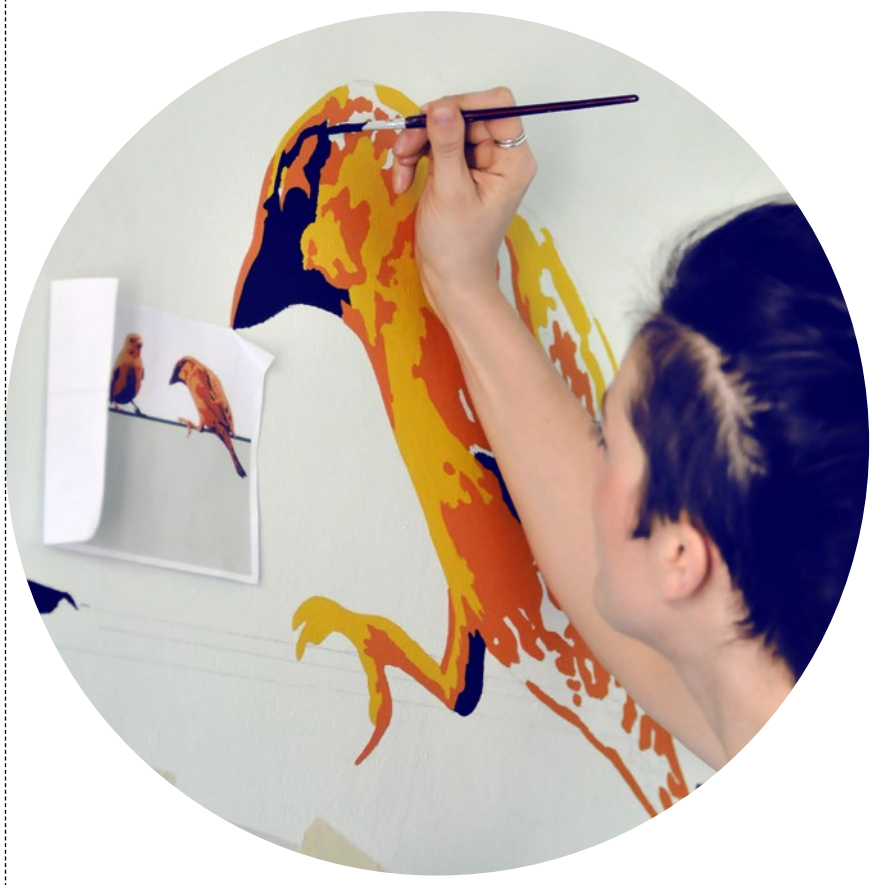
La scelta dei colori degli interventi, la loro distribuzione spaziale e la definizione degli elementi figurativi della narrazione sono nate attraverso il dialogo e la collaborazione tra tutti i componenti del gruppo di co-design. L'intervento progettuale è stato coordinato da un writer di provata esperienza nell'ambito della street art e ha restituito alla struttura un'immagine di luogo pensato, adatto ed accogliente.

Sebbene i progetti successivi a questo possano essere considerati di maggiore entità per ampiezza di intervento e intensità dei meccanismi di partecipazione e co-design messi in atto, Social colours of housing è un caso per noi particolarmente significativo perché presenta un'inedita configurazione preliminare dei fondamentali che hanno contraddistinto il nostro lavoro di ricerca-azione da quel momento in avanti: la stretta collaborazione con la Città di Torino per il lavoro di miglioramento, in chiave partecipativa, dei servizi dedicati alle persone senza dimora; la sperimentazione dello strumento del tirocinio socializzante per il coinvolgimento formale delle persone senza dimora; e infine, l'utilizzo delle tecniche di ricerca qualitativa e etnografiche, che in questa esperienza progettuale si sono sostanziate nei focus group e nell'osservazione partecipante guidati dal team di antropologhe dell'Università degli Studi di Torino e che, in molte delle esperienze successive, abbiamo condotto in prima persona, in un progressivo processo di adozione del 'modo' tipicamente antropologico di interagire con il campo e con le persone coinvolte dai progetti.

Entrando più nello specifico, il progetto segna il punto di avvio della nostra collaborazione con il Servizio prevenzione fragilità sociali e sostegno agli adulti in difficoltà della Città di Torino[3]. In Social colour of housing, la relazione con l'amministrazione pubblica e con i referenti del Servizio Adulti in Difficoltà è diventata parte del progetto trasformativo ed è riconducibile a due aspetti di innovazione e generatività. Il primo riguarda la natura dello spazio ed il nostro coinvolgimento: in questa circostanza, per la prima volta da quanto ci è dato di sapere, la Città di Torino si è interrogata sulla qualità degli spazi pubblici per i cittadini più marginali e ha accolto l'idea che questi luoghi potessero essere (ri)progettati insieme alle utenze finali e di gestione, proprio a partire dalle loro esigenze di vita e di lavoro. Il secondo elemento attiene alla cornice formale che ha regolato il coinvolgimento delle persone senza dimora, specialmente nello svolgimento di alcune attività pratiche a sostegno del progetto. Le persone senza dimora che hanno partecipato al workshop hanno contribuito ai focus group di framing del problema, realizzato gli interventi di allestimento e wall painting e si sono occupate di documentare il processo progettuale; lo hanno fatto attraverso delle borse di tirocinio socializzante erogate dal Servizio Adulti in Difficoltà, le quali hanno permesso di corrispondere un contributo economico al loro ingaggio. Grazie all'intuizione dei referenti del SAD, il progetto è stato l'occasione per sperimentare l'implementazione dello strumento del tirocinio socializzante, non solo come dispositivo di sostegno attivo del reddito ma anche come strumento di sviluppo di competenze e di comunità. Fino a quel momento, le persone in tirocinio socializzante svolgevano prevalentemente piccole mansioni

3 Chiamato anche, più brevemente, Servizio Adulti in Difficoltà o SAD.

di economia domestica, manovalanza e pulizia. Lo strumento aveva un carattere molto limitato rispetto al tema dell'inclusione sociale. In Social color of housing, il tirocinio è stato interpretato invece come meccanismo di 'onboarding' delle persone senza dimora partecipanti al workshop, riconoscendo e valorizzando il tempo e il contributo delle stesse attraverso una piccola retribuzione (al tempo non vi era il reddito di cittadinanza), garantendo la copertura assicurativa durante le attività e formalizzando l'esperienza della partecipazione in un'ottica di percorso di reinserimento sociale e cittadinanza.



FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

LA ‘SCOPERTA’ DELLA CO-CREATION

Questo progetto costituisce il punto di inizio del nostro lavoro attraverso la modalità della co-creation e raccoglie due ‘prime volte’.

Nel corso di questa esperienza abbiamo sperimentato per la prima volta un ciclo progettuale che attribuisse ai designer anche il ruolo realizzativo, esplorando così i possibili benefici di un approccio di autocostruzione e tecnologia appropriata[4 5] in contesti fragili e con risorse materiali ed economie ridotte. Data la delicatezza di alcuni aspetti di contesto, l’autocostruzione, combinata ad un approccio partecipante, si è rivelata vantaggiosa perché ha garantito al designer una maggiore libertà di movimento, un controllo e un’autonomia considerevoli all’interno di processi complessi e outcome-oriented e una maggiore garanzia di raggiungimento dell’obiettivo.

La seconda ‘prima volta’ di questa esperienza riguarda il fatto che le persone senza dimora siano state coinvolte nelle decisioni, nel progetto e nella concreta trasformazione degli spazi della loro vita temporanea. Dal punto di vista del processo progettuale e degli esiti del lavoro, infatti, durante questo workshop abbiamo potuto verificare quanto estendere il coinvolgimento dei partecipanti oltre la fase decisionale del processo, fino alla realizzazione pratica degli interventi, abbia facilitato inedite opportunità di riconoscimento e di voice delle persone e abbia offerto la possibilità di una concreta partecipazione ad un sistema nel quale, al tempo, esse erano costrette al ruolo particolarmente passivo e stereotipato di utente finale[6].

La collaborazione pratica tra designer e tutti gli utenti, nata in seno a questo progetto, e il suo impatto in termini di fruibilità del servizio, di benessere, di efficacia del processo progettuale, di accresciuta vicinanza e di reciproca conoscenza tra utenti dei servizi hanno rappresentato la ‘scoperta’ più concreta e tangibile di questa esperienza. Essa è stata fondante per la strutturazione del nostro metodo di lavoro e ha dato forma ad un approccio che ritroveremo in tutti i progetti successivamente discussi.

4 Schumacher, E. F. (1973). *Small is beautiful*. New York. Harper & Row.
5 Gangemi, V. (1985). *Architettura e tecnologia appropriata*. Milano. FrancoAngeli.
6 Porcellana, V., Campagnaro, C. (2019). Antropologia trasformativa e design di sistema alla prova delle povertà urbane più estreme. In T. Ciampolini (a cura di), *Comunità che innovano. Prospettive ed esperienze per territori inclusivi* (pp. 193-205). Milano. FrancoAngeli.

FINDING N.2
FOR DESIGN

APPROCCIO SIMBOLICO-NARRATIVO BOTTOM UP

Attraverso Social color of housing, abbiamo imparato che la capacità dei luoghi di essere accoglienti dipende, anche, dalla narrazione che gli stessi sanno fare di loro agli occhi di chi li attraversa. Raccontare una storia, avvalendosi di un linguaggio appropriato e accessibile, è una tattica progettuale molto utile quando si interviene in luoghi ‘respingenti’ e in una condizione di limitatezza di risorse. Utilizzare un approccio simbolico-narrativo vuol dire fare in modo che il luogo si ‘renda comprensibile’, rivelandosi come aperto, dichiarato e sincero.

Quale storia raccontare e quale tecnica narrativa utilizzare sono alcune delle domande al centro del processo progettuale descritto in questo caso. Qui, la rappresentazione riflette l’esperienza diretta di chi fruisce il luogo; in questo senso, essa è stata generata secondo un approccio partecipativo e bottom-up che ha individuato caratteri, personaggi e dinamiche delle narrazione in cui i fruitori si sono pienamente riconosciuti. Abbiamo inoltre imparato che la progettazione in ottica partecipativa può portare ad esiti che superano le aspettative e le forme più consuete di co-design: le proposte emerse dal gruppo di attori coinvolti nel processo partecipativo hanno interpretato in maniera originale il brief e hanno orientato il risultato finale verso immaginari e simbolismi tanto spiazzanti in una prospettiva di design esperto quanto molto sentiti dalle persone senza dimora. In casi come questo, come designer abbiamo accettato la sollecitazione di accogliere tutte le proposte emerse e di agire da mediatore, coniugando possibili istanze, anche in contraddizione, tra paternalismo, eterodirezione e protagonismo, verso una soluzione di sintesi che fosse fedele agli esiti generati dal progetto partecipativo e, contemporaneamente, fosse ‘presidiata’ dal punto di vista qualitativo ed espressivo, anche a beneficio di futuri utenti.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

SPERIMENTARE STRUMENTI DI INCLUSIONE SOCIALE ED ECONOMICA ATTRAVERSO IL DESIGN

L'adesione a progetti partecipativi come quelli da noi accompagnati propone alle amministrazioni pubbliche, più in generale alle organizzazioni, un'occasione per innovare gli strumenti di inclusione a loro disposizione per l'erogazione di servizi e/o di sostegno alla cittadinanza. In queste circostanze, il processo di co-design non è solo rappresentato dal progetto in sé ma anche dalle condizioni che si sviluppano attorno allo stesso e che permettono ad altri attori di intraprendere percorsi di ripensamento delle proprie modalità organizzative, sottoponendole alle sollecitazione di processi sperimentali straordinari. È interessante osservare, quindi, come il progetto agisca anche come reagente nel sistema, permettendo l'avvio di iniziative di riflessività, di incubazione di innovazioni possibili sulle aree tangenti al progetto.

Nel caso di Social colours of housing, abbiamo assistito all'innovazione incrementale – la creazione di strumenti ex-novo è spesso un processo lungo, complesso e richiedente – dello strumento del tirocinio socializzante, impiegato dalla Città di Torino per formalizzare il coinvolgimento delle persone senza dimora nel progetto. Questa modalità di ingaggio in collaborazione con i Servizi Sociali della città è diventata centrale per la costruzione delle progettualità che ci hanno visto impegnati dal 2012 in poi ed è stata adottata, in modo analogo e in forma massiva, da servizi e cooperative come strumento inclusivo di prevenzione secondaria. Oggi, molti anni dopo, sono infatti numerosi i laboratori di attività che, attraverso il dispositivo del tirocinio socializzante, promuovono esperienze basate sulla creatività e sull'esplorazione di competenze delle persone in povertà estrema e sulla collaborazione non stereotipata delle stesse con altri cittadini.



A.

ABITARE

LA BELLEZZA VINCE SEMPRE

LA BELLEZZA VINCE SEMPRE
Co-design per un sistema di wayfinding, arredi e decorazione

inizio
MARZO 2013

fine
MARZO 2015

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO, DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE
COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI E ACCOGLIENZA IL SAMARITANO ONLUS

collaborazione
FIO.PSD, FEDERAZIONE ITALIANA ORGANISMI PER LE PERSONE SENZA DIMORA

località
VERONA

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Come Social colours of housing, anche il progetto La bellezza vince sempre si colloca agli inizi del nostro percorso di ricerca-azione sui temi della riqualificazione partecipata degli spazi di accoglienza per persone senza dimora.
La scelta di includere questo progetto nella raccolta di esperienze proposta da questo libro ha l'obiettivo di testimoniare come, da un lato, la nostra conoscenza del campo di ricerca e la sua esplorazione siano stati il frutto di un approfondimento progressivo, costruito nel tempo attraverso lo studio, il dialogo con tutti gli attori dei processi e la sperimentazione, e come, allo stesso tempo, tale progressione non abbia seguito un ritmo costante: in alcuni casi, e questo ne è un esempio, l'allineamento di specifiche condizioni collaborative ha portato una improvvisa accelerazione in termini di impegno progettuale, di scala e di 'portata' valoriale del progetto.

La bellezza vince sempre ha il suo momentum in un workshop di social design svolto a Verona dal 26 febbraio al 2 marzo 2013, presso il dormitorio per persone senza dimora gestito dalla cooperativa Il Samaritano Onlus.
Al workshop hanno partecipato alcuni ospiti della struttura, operatori sociali, studenti di Design e Comunicazione Visiva, dottorandi in Ecodesign del Politecnico di Torino, antropologhe e antropologi dell'Università degli Studi di Torino ed educatori professionali laureati alla Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Torino. Il lavoro svolto a Verona è importante ai fini della nostra antologia perché lì abbiamo applicato per la prima volta in modo integrale e consapevole l'approccio di Design Anthropology e i processi partecipativi, dalla co-creation, al co-design, al co-crafting. Questo ha preso forma sia nella costruzione di un rapporto collaborativo e dialogico con la committenza, a partire dal framing del problema e della domanda di progetto, sia in un articolato processo di coinvolgimento degli ospiti della struttura in oggetto.

L'intervento è stato preceduto da una serie di incontri di co-design con la cooperativa, nei quali sono stati definiti gli elementi strategici della collaborazione, i margini di azione e libertà del gruppo di lavoro ed è stata negoziata la possibilità che l'ente esprimesse delle risorse a supporto del workshop. Allo stesso tempo, la dimensione partecipativa, potremmo dire user centred, è stata incorporata in maniera consapevole e programmatica nell'organizzazione del workshop: il coinvolgimento delle persone, esperte per esperienza, è stato messo al centro dell'intero processo di design e la valorizzazione delle capacità ha agito come driver delle scelte tecniche ed espressive; questo ci ha indotto a privilegiare le soluzioni che più traevano vantaggio dal contributo delle abilità progettuali diffuse, sia progettuali che manuali e pratiche, offerte dagli ospiti.

La prima fase del workshop ha coinvolto i partecipanti attraverso una serie di focus group e passeggiate osservanti guidate dai designer, dalle antropologhe e dalle sociologhe dell'Università degli Studi di Torino. Si è trattato di esplorare gli aspetti funzionali, emotivi e cognitivi dell'uso dello spazio da parte degli ospiti e del personale che lavora presso la struttura. La narrazione dei luoghi, dei servizi e delle criticità che è emersa in queste riflessioni di gruppo, tra esplicite comunicazioni e gesti inconsapevolmente rivelatori, ha permesso al gruppo di co-progettisti di mettere a fuoco nuove strategie di intervento legate all'organizzazione funzionale dell'edificio e di elaborare insieme agli ospiti del dormitorio i concept progettuali relativi agli allestimenti.

Dal punto di vista della domanda di progetto, abbiamo scelto di lavorare per il miglioramento degli spazi comuni, affinché tutti gli ospiti della struttura potessero beneficiare degli esiti della trasformazione. Abbiamo lavorato nella zona mensa, nella caffetteria e nelle aree collettive, esterne e interne, destinate al relax e alla socializzazione, e persino nei corridoi, sempre considerandoli luoghi di vita, di coabitazione e, anche, dispositivi a supporto del lavoro educativo e di cura. In questo agire abbiamo, dunque, assunto sempre una doppia prospettiva, quella dell'abitante e quella dell'educatore, ai quali il processo ha dato voce. Anche la fruizione condivisa della zona notte – a tre o quattro persone – è stata analizzata come particolarmente critica; questo studio ha condotto allo sviluppo di un sistema letto-comodino-armadio per la zona notte che, in un lasso di tempo più esteso, è stato prodotto, posto in opera nei locali della casa di accoglienza ed è ora commercializzato presso altri enti che gestiscono accoglienze temporanee.

Concretamente, co-progettazione, co-creazione e prototyping si sono intrecciati nel workshop e nei momenti successivi di follow-up progettuale e di ricerca-azione. Durante il workshop abbiamo progettato e costruito insieme una serie di oggetti e dispositivi; essi sono stati rilasciati nella struttura con diversi gradi di 'finitezza' per verificarne l'efficacia e le funzionalità in uso, nonché saggiarne la percezione da parte dei beneficiari. Alcuni oggetti sono stati rilasciati in forma di modello-prototipo, ad esempio il sistema letto, il quale, come detto, è stato poi implementato fino al grado di prodotto commercializzato. Altri sono stati posti in opera come prototipi-prodotti, come il

sistema di sedute per lo spazio comune esterno e interno, subito funzionanti e sempre aggiornabili, oppure il sistema di segnaletica e di wall painting. In altri casi ancora, si è enfatizzata la dimensione processuale partecipativa, come nello spazio refettorio, con un lavoro ibrido tra prodotti pronti all'uso, subito visibili nel loro ruolo funzionale, e prodotti e arredi da costruire insieme e porre in opera in funzione del progetto d'uso.

In tutti i casi, si è sempre lavorato prediligendo la tecnica realizzativa dell'autocostruzione e della tecnologia appropriata, attraverso gli strumenti a disposizione nella falegnameria della struttura e con il supporto dei tecnici-educatori della falegnameria stessa.

La partecipazione degli utenti al progetto e la comprensione delle potenzialità generative dell'esperienza hanno fatto sì che essa non si concludesse al termine del workshop ma si avviasse verso una nuova fase di spin-off progettuale, riferibile ad altri design domains, di servizio e di sistema. Gli utenti hanno iniziato a prendersi cura degli allestimenti costruiti insieme a studentesse e studenti, realizzando manutenzioni ordinarie ma essenziali. In aggiunta a questo, alcuni mesi dopo il completamento del progetto di allestimento dello spazio, la cooperativa e gli ospiti hanno deciso di avviare una piccola produzione di oggetti ispirati ai concept emersi durante il workshop, a dimostrazione di quanto le forme sviluppate dal gruppo fossero percepite come collettive e condivise. Inoltre, la cooperativa ha sposato questo nuovo filone di iniziativa; ha potenziato le dotazioni della falegnameria presente nella struttura e ha deciso di sostenere la produzione di oggetti, inserendo questa attività all'interno di un'operazione di economia sociale che potesse dare alla stessa iniziativa forme di sostenibilità. Il processo di esplorazione e scoperta di abilità manuali delle persone in condizione di homelessness e la prospettiva di lavoro sulle competenze come opportunità di inclusione sperimentate dal workshop sono oggi alla radice dell'avvio di un 'ramo d'azienda' no profit che produce interventi di edilizia e falegnameria e che si affianca alla cucina solidale già in azione.

RICADUTE DEL PROGETTO

I progetti di social design spesso presentano la possibilità di alimentare degli "spillover effects"[1] o effetti (positivi) di ricaduta. Le iniziative, infatti, possono contribuire in maniera indiretta alla formazione di fenomeni emergenti che, grazie al progetto, hanno modo di nascere. Il concetto dell'effetto di ricaduta è molto importante quando si agisce in contesti complessi, perché inserisce nell'equazione progettuale la probabilità che le trasformazioni promosse dall'iniziativa di design siano l'innesco per successive pratiche o cambiamenti. Nel caso presentato, siamo partiti da ciò che l'esperienza di Social color of housing aveva permesso di capire: ovvero che il coinvolgimento delle persone senza dimora nella fase pratica delle attività poteva diventare un elemento centrale nella costruzione del progetto e nello sviluppo di un senso di co-ownership. La partecipazione degli ospiti alle decisioni del progetto, nella scelta dei linguaggi espressivi, nella realizzazione degli interventi di trasformazione effettiva degli spazi, e la loro volontà di cambiamento hanno rappresentato la grande forza motrice di questo progetto; essa ha potuto più di altre motivazioni, più di quelle scientifiche e politiche di noi ricercatori, più dei mandati 'dall'alto' e della convinzione della cooperativa locale che si fosse nel giusto.

Il workshop, le fasi preparatorie e i successivi mesi di realizzazione ci sono stati descritti dalle persone senza dimora come un'esperienza emotivamente e umanamente profonda, come un momento di riconoscimento su più livelli. Innanzitutto, gli ospiti che hanno partecipato al progetto hanno apprezzato il fatto che, per la prima volta, fosse stato chiesto proprio a loro, che fruivano quotidianamente dello spazio, di esprimere la propria preferenza e di indicare quali trasformazioni ritenessero opportuno implementare nello spazio del dormitorio; in secondo luogo, ci hanno riferito di avere apprezzato l'opportunità offrire il proprio contributo alla realizzazione pratica degli interventi, mettendo a disposizione del progetto capacità manuali e talenti, mai troppo riconosciuti dai servizi. Infine, essi hanno testimoniato un gradimento per la relazione intergenerazionale che il workshop ha reso possibile; progettare, e non solo, insieme a studentesse e studenti universitari ha permesso loro di esplorare linguaggi nuovi, evocare ricordi, ripensare alle proprie reti amicali e di supporto, scoprirsi mentori ascoltati.

La bellezza vince sempre è stato quindi vissuto dagli ospiti del dormitorio come un'esperienza di uguaglianza e inclusione; questo ha portato grandi benefici al progetto dal punto di vista dell'adesione, del sostegno fattivo, del benessere individuale e collettivo vissuti, in itinere, e dal punto di vista della

1 Petrova, L. (2018). Cultural Entrepreneurship in the Context of Spillovers Within the Cultural and Creative Industries. In *Entrepreneurship in Culture and Creative Industries*. Springer, Cham, 197-211.

cura e della 'affezione' verso gli interventi realizzati insieme, ex post. L'esperienza di co-progettazione svolta a Verona ci ha insegnato quanto importante sia costruire progetti attorno al capitale pratico ed emotivo offerto dai potenziali partecipanti. Abbiamo appreso quanto le capacità e le attitudini individuali, anche quelle dei soggetti più fragili, siano una specifica risorsa contestuale che, valorizzata, produce conoscenza strategica per il progetto, benessere collettivo, senso di co-ownership e sostenibilità economica, abilitando risorse proprio lì dove le risorse – materiali ed economiche – sono minime.

L'ipotesi che il coinvolgimento dei beneficiari fosse un elemento centrale, inalienabile, nella costruzione di un progetto di social design, e che si dovesse dare voce a quei talenti e a quelle biografie come risorse del progetto, ci accompagna da allora ed è un fattore fondante del disegno iniziale di ogni nostra progettualità.

FINDING N.2
FOR DESIGN

IMPARARE A LAVORARE A FIANCO DELLE ALTRE DISCIPLINE

Il lavoro progettuale multidisciplinare offre un insegnamento importante per i designer; esso permette di trascendere la specificità dell'intervento ed è trasferibile su varie dimensioni di azione successiva e ricerca. Progettare insieme ad altre discipline significa osservare e imparare posture, linguaggi e tecniche, nonché concetti e visioni attraverso cui evitare approcci riduzionistici e banalizzanti. Nel caso in questione, ha significato, per la prima volta, imparare a progettare diversamente, tanto nella forma quanto nella sostanza, partendo da una visione generativa e ricca del sociale, con antropologi, sociologi ed educatori con cui abbiamo condiviso il processo di progettazione partecipata. La bellezza vince sempre è il primo caso nel quale le nozioni transdisciplinari si sono tradotte in gesti progettuali, sensibili e concreti, e, viceversa, questo nuovo modo di progettare a più voci – e a più sensibilità – ha abilitato una riflessione di ricerca sui temi dell'inclusione sociale, che, a distanza di anni, ritroviamo in tutte le nostre linee di lavoro.

Infine, questa esperienza ha rappresentato, nella pratica, la prima applicazione di quell'approccio integrato che, da allora, abbiamo teorizzato e sviluppato 'in house' e che successivamente abbiamo ritrovato nella literature review con il nome di Design Anthropology. Ci siamo inseriti in questo dibattito con la convinzione di promuovere una proposta originale che le nostre studentesse e i nostri studenti stanno sperimentando e stanno imparando ad applicare in ogni progetto che svolgono, sociale e non.

FINDING N.3
THROUGH / BY DESIGN

ATTIVARE CONTESTI

Prestare attenzione a come reagiscono le persone, le organizzazioni e i contesti sollecitati dal progetto non è solo una questione di cura e democrazia profonda; non è solo una questione di efficacia e qualità del processo. Si tratta anche di un'occasione per esplorare fenomeni latenti, ancorché positivi, che solo grazie al progetto trovano modo di rivelarsi come promettenti traiettorie di cambiamento. La riflessione in azione[2] e lo stile antropologico tipico dell'approccio che adottiamo sono per noi anche questo: trasformare le cose prestando attenzione agli effetti indotti dalle sollecitazioni; non trascurare la possibilità che le stesse trasformazioni promosse siano rivelatrici di altri diritti non soddisfatti o siano l'innesco di ulteriori pratiche.

In tutto ciò, non è secondario quanto le organizzazioni con cui un social designer collabora siano recettive e intuiscano questa possibilità di introspezione e di esplorazione, agganciando nuove iniziative alle esternalità del progetto. Quando l'attivazione delle risorse si sposa ad un coinvolgimento multilivello delle organizzazioni, è possibile osservare opportunità su domini progettuali di sistema e di cambiamento sociale. Non si tratta di un fatto semplice o molto frequente, perché questo avviene solo quando il processo di coinvolgimento abbraccia tutti livelli delle gerarchie delle organizzazioni stesse; quando sia i front-line worker (nel caso dei dormitori, ad esempio, operatrici e operatori che gestiscono la vita quotidiana all'interno della struttura) sia le posizioni apicali (responsabili delle aree management, comunicazione, raccolta fondi) progettano insieme, portando nel processo le istanze che rappresentano o i loro ruoli ma anche il loro sapere progettuale, esperto e diffuso. In questi casi, il progetto può agire valorizzando pienamente il capitale di conoscenza espresso dall'organizzazione e attiva tutte le risorse utili. All'opposto, queste ultime, se negate, lasciano il progetto impoverito ed orfano delle motivazioni che lo hanno promosso. Nel caso de La bellezza vince sempre, le iniziative di manutenzione ordinaria avviate a valle del rilascio del progetto, i laboratori di attività e le sperimentazioni di economia sociale che la cooperativa ha intrapreso attorno ai concept progettuali raccontano come l'esperienza di co-design abbia agito come innesco di una creatività che restava latente nella cooperativa: nel 'terreno fertile' della progettualità sui nuovi spazi dell'accoglienza sono nate ulteriori iniziative di sostegno al reddito e di lavoro educativo con i beneficiari, che hanno esteso le possibilità a disposizione dell'organizzazione per rispondere al proprio mandato sociale.

2 Schon, D. A. (1993). *Il professionista riflessivo*. Bari. Dedalo Edizioni (ed. originale 1984).

A.

ABITARE

CANTIERE MAMBRETTI

CANTIERE MAMBRETTI
Disegnare insieme luoghi che accolgono

inizio	fine
2015	2020

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS

località
MILANO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN

Il progetto Cantiere Mambretti consiste nella ristrutturazione partecipata di alcuni centri di accoglienza per persone richiedenti asilo e senza dimora, siti nel comune di Milano, e la cui gestione è affidata a Fondazione Progetto Arca Onlus. Il progetto, iniziato nel 2015, affonda le radici nell'ampia riflessione teorica condotta dal nostro gruppo di ricerca in merito a questa categoria di spazi e sul loro miglioramento come ambienti di recovery e inclusione sociale. Non diversamente da altre esperienze precedentemente descritte, l'obiettivo di Cantiere Mambretti è stato quello di utilizzare la progettazione partecipata per ripensare i luoghi destinati all'accoglienza abitativa, secondo i bisogni psico-emotivi e sociali dei loro utenti e per garantire un migliore benessere e senso di cittadinanza.

Cantiere Mambretti è nato a seguito di una prima collaborazione tra Fondazione Progetto Arca Onlus e il nostro gruppo di ricerca, che aveva avuto come oggetto la ristrutturazione partecipata di un altro servizio (Artigianelli) dedicato alla prima accoglienza residenziale per persone senza dimora con dipendenze. La sfida di Artigianelli si era tradotta nel progettare un luogo accogliente e fruibile che, adeguatamente organizzato in spazi, funzioni e oggetti di arredo, agisse come un dispositivo di cura a supporto del recupero della quotidianità e delle abilità necessarie al percorso in una comunità di disintossicazione.

La valutazione positiva di questa prima esperienza ha incoraggiato la Fondazione a sperimentare il processo di design partecipativo anche in altre strutture in gestione e ha portato alla firma di un accordo di collaborazione con il Politecnico di Torino di durata pluriennale. La struttura individuata come pilota di questo ciclo di interventi è stato l'immobile di via Mambretti, dedicato all'accoglienza di persone richiedenti asilo e senza dimora. Da questa esperienza pilota ha preso il nome l'intera iniziativa, Cantiere Mambretti. In particolare, "cantiere" intende significare il carattere sperimentale delle azioni volte a co-progettare una policy aziendale per l'allestimento e la gestione dei

servizi di accoglienza per persone fragili, anche a beneficio del lavoro dell'intera organizzazione.

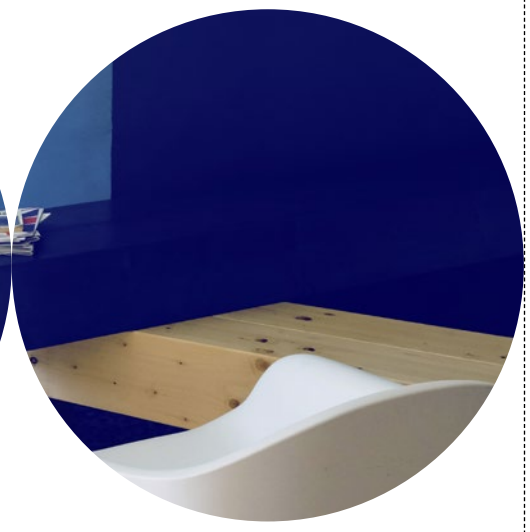
Complessivamente, Cantiere Mambretti ha interessato quattro centri. Questo ci ha permesso di mettere in atto una sperimentazione dell'approccio progettuale e del metodo di lavoro promosso dal nostro gruppo, estendendola nel tempo e declinandola su più setting di progetto, riferiti ad una stessa organizzazione. Attraverso questa longitudinalità e questa molteplicità, abbiamo riflettuto, in azione, sull'importanza di interpretare il lavoro partecipativo come una pratica flessibile, composta da prassi ricorrenti e elementi variabili determinati dal contesto. In ogni fase del progetto, il nostro lavoro si è avvalso dei contributi riflessivi e pratici degli abitanti dei centri, del personale dell'organizzazione che gestisce i servizi e dei volontari; tutti sono stati ingaggiati nel processo e coinvolti a più livelli nel ruolo di utenti esperti. Meno facile è stato 'arrivare' ai livelli gestionali della Fondazione che, in forza di un'ampia delega lasciata ai designer e di una concessione di larga autonomia, entrambe nutrite di grande fiducia, hanno accompagnato il processo più che contribuire ai momenti topici del lavoro. Il mancato scaling del progetto verso una policy organizzativa, a cui guardava il mandato progettuale iniziale, è a nostro avviso l'esito di questa disconnessione tra trasformazione puntuale e prospettiva di sistema, tra esito e impatto.

Nel concreto, gli interventi sono stati sviluppati attraverso il meccanismo della co-progettazione e realizzati attraverso un lavoro collaborativo pratico e fattivo. Essi hanno risposto a esigenze di varia natura, come: l'organizzazione e la suddivisione degli ambienti attraverso la creazione di zone funzionali; la definizione dell'identità dei luoghi e la costruzione di narrazioni che attraversassero gli spazi, arricchendoli di nuovi significati; l'autocostruzione di arredi e sedute; il redesign e l'allestimento di interi ambienti secondo processi di 'hacking' delle dotazioni esistenti; la progettazione di sistemi di illuminazione.

In tutti i centri e indipendentemente dalla natura dell'intervento, il progetto è stato condotto attraverso il dispositivo del workshop, variabile per intensità, obiettivi e scansioni temporali. I workshop di Cantiere Mambretti hanno coinvolto, oltre al nostro gruppo di ricerca, ospiti delle strutture, personale dei centri, volontarie e volontari, designer in formazione e studenti delle scuole superiori, agendo come dispositivi di public engagement. Essi, inoltre, hanno rappresentato momenti di attivazione dinamica delle comunità che fruivano dei servizi di housing & support presso gli immobili; gli edifici, in quella circostanza, sono stati attraversati dalla 'rivoluzione' trasformativa del processo collaborativo a più voci. L'intensità dell'attività pratica e l'atmosfera informale, nonché una qualche sovversione dei ruoli, hanno agito come attrattori degli ospiti, molti dei quali, nel corso delle settimane, si sono avvicinati a noi designer, dapprima incuriositi e poi interessati a partecipare e contribuire con le loro risorse. Inoltre, i workshop sono stati ripetuti in ciascuno dei centri per diverse settimane, con cadenza regolare; questo ha permesso di consolidare la conoscenza della struttura, esplorare e comprendere i suoi funzionamenti e le sue esigenze, secondo un processo di osservazione partecipante prolungata nel tempo, rivelatasi centrale per proporre cambiamenti consapevoli.

Sul piano trasformativo, il progetto ha generato diversi output: interventi di wall painting per migliaia di metri quadri di superficie, secondo un pattern multicolore di triangoli o campiture piene che è diventato identitario dei luoghi e del progetto stesso; decine di sistemi di arredo autocostruiti, a partire da semilavorati grezzi o da dotazioni già esistenti; acquisto e posa di sistemi di illuminazione e complementi d'arredo che hanno qualificato spazi e luoghi e facilitato l'uso degli stessi. Attraverso le centinaia di ore di collaborazione con gli ospiti dei centri, e con i cittadini che hanno voluto prestare la loro opera, gli spazi sono stati rilasciati ai loro utenti rinnovati e più accoglienti, contribuendo attivamente alla qualità delle esperienze d'uso e di gestione quotidiane.





FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

IL PROGETTO COME ALLEANZA E LA CRITICITÀ DEL SUO RILASCIO

I progetti partecipativi implicano un 'patto' tra designer e enti che sancisce i risultati attesi, gli impegni reciproci, i gradi di coinvolgimento dell'organizzazione, nonché le tappe del processo, dal suo avvio al rilascio. Il patto non tralascia di rappresentare che nel corso di questi progetti verranno sollecitati gli equilibri interni, i processi decisionali, i meccanismi di controllo, le capacità delle persone coinvolte e i ruoli agiti da esse. Nel patto, inoltre, si conviene su quanto questa sollecitazione sia essenziale alla trasformazione perseguita.
A questo patto le organizzazioni aderiscono con trasporto, nonostante tutto ciò possa essere molto richiedente. Tuttavia, riflettendo criticamente sulle esperienze di co-design che hanno visto coinvolto il nostro gruppo – tra esse Cantiere Mambretti, che per la sua longitudinalità è un caso esemplare – e sul loro impatto sulle organizzazioni, abbiamo sviluppato l'ipotesi che i progetti partecipativi spesso superino le capacità delle organizzazioni di gestire 'lo straordinario' e di preventivarne gli effetti interni. Così accade che all'adesione formale spesso non corrisponda, nei fatti, una equivalente predisposizione ad accogliere le sollecitazioni di cui sopra, a sostenerle concretamente e a partecipare al processo.

Le organizzazioni ci sono sembrate più fragili di quello che appaiono; emergono resistenze, prevale la consuetudine organizzativa e gestionale che stenta ad aprirsi ai requisiti dei nuovi processi e le persone raramente si prestano con continuità a nuovi ruoli più sfidanti. Abbiamo imparato quanto questo attrito tra presente e possibilità abbia effetti sul progetto, non inibendolo totalmente ma limitandolo a trasformazioni puntuali che, sebbene significative, restano estemporanee rispetto a ben più importanti innovazioni di sistema – peraltro attese e auspicate al momento iniziale del patto per il progetto. Anche l'ipotesi di un rilascio e di una possibile adozione di questi progetti come dispositivi interni ai processi decisionali e organizzativi degli enti non trova conferme, nonostante una richiesta esplicita di autogestione che arriva dagli stessi enti. Ci siamo convinti che questo accada per le ragioni di complessità dette in precedenza e perché l'emancipazione dalla figura del designer, a cui è affidata la progettazione e gestione di questi progetti, e la surroga delle sue competenze con figure interne all'organizzazione siano non facilmente praticabili.

I progetti partecipativi richiedono, infatti, una flessibilità di metodi non prevedibile e non organizzabile a priori; esigono tempi lunghi, sensibilità critica e progettuale multilivello, attenzioni e capacità relazionali che devono essere continuamente allenate e alimentate dalla ricerca di base, dall'esercizio sui diversi design domains, e che sono straordinarie rispetto alle competenze degli enti del sociale. Questa 'dotazione', propria del lavoro del designer – sistemico e sociale – stenta ad essere assimilata dall'organizzazione e dal

suo personale, ancorché esperto e sensibile a quei temi; essa richiederebbe una formazione specifica attualmente non disponibile nel panorama della didattica delle scienze dell'educazione e non erogabile nei tempi del progetto. Infine, esiste un'ulteriore ragione che suggerisce di mantenere una leadership terza in questi progetti. Non è infatti da sottovalutare che l'ovvio ruolo di 'outsider' rispetto ai processi core dell'organizzazione permetta al designer di portare una prospettiva nuova nelle diverse fasi del progetto e di scorgere, dandovi concretezza, opportunità di trasformazione inedite.

FINDING N.2
FOR DESIGN

WORKSHOP COME RIVOLUZIONE TRASFORMATIVA

Il workshop partecipativo è lo strumento per mezzo del quale avvengono la maggior parte dei progetti che ci vedono impegnati, tra cui gli interventi proposti dal progetto Cantiere Mambretti. Nella visione del nostro gruppo di ricerca, il workshop è uno degli strumenti chiave per la produzione di valore condiviso e per accelerare i processi progettuali, soprattutto nei contesti più resistenti.

Cantiere Mambretti ha adottato tale dispositivo declinandolo secondo due varianti: i workshop di una giornata a cadenza settimanale, ripetuti per diverse settimane, e il workshop intensivo, 'una tantum', della durata di alcuni giorni consecutivi. I due dispositivi hanno scopi complementari e possono essere combinati per facilitare la collaborazione sul progetto e il senso di proprietà collettiva verso i risultati.

Grazie alla dimensione temporale periodica, i workshop a cadenza settimanale rispondono all'idea che la bellezza, intesa come cura dei luoghi e delle persone, debba beneficiare di 'rituali'[1] di esercizio e di un tempo dedicato 'certo'; dunque cura, attenzione e dedizione per contraddire la dimensione di emergenza e precarietà che spesso caratterizza i luoghi che accolgono il progetto. La routine pratico-creativa dei workshop a cadenza settimanale facilita inoltre la partecipazione alle attività da parte di persone esterne al sistema, che possono variare nelle diverse giornate di lavoro, promuovendo, in questo modo, i processi trasformativi degli spazi anche come occasioni di civismo attivo, inclusione sociale e coesione.

I workshop intensivi condividono il principio di public e audience engagement[2] della precedente categoria di dispositivi ma offrono la possibilità di realizzare interventi di maggiore portata e scala e che difficilmente potrebbero essere affrontati senza una dimensione temporale che superi la singola

1 Goffman, E. (1988). *Il rituale dell'interazione*. Bologna. Il Mulino.
2 Aboelata, M. J., Ersoylu, L., Cohen, L. (2011). Community engagement in design and planning. In *Making healthy places*. Washington, DC. Island Press, 287-302.

giornata. Inoltre, il workshop intensivo (per come lo proponiamo noi) vede la consistente partecipazione di cittadini, tra cui studentesse e studenti, in questo caso, di design e assume la forma di 'un'invasione positiva': la presenza di un gruppo di persone creative, appassionate ed entusiaste, in frenetica attività nei luoghi della struttura, rende evidente a tutti gli ospiti il processo di trasformazione in corso e sovverte, per qualche giorno, la quotidianità e la monotonia del posto.

Entrambe le versioni di design workshop richiamano il concetto di "momenti di azione collettiva" del sociologo Durkheim[3], il quale osserva con interesse questi eventi trasformativi e li descrive come pervasi da una forza unica. Nel pensiero del sociologo, al termine del momento catartico dell'azione agita in gruppo, avviene una vera e propria trasformazione sociale. La società – qui, il gruppo di progetto – si raccoglie attorno a ideali rinnovati e ai valori che ciascun partecipante porta con sé. Nella nostra esperienza, i design workshop confermano la visione di Durkheim: sono momenti di azione collettiva, producono senso di appartenenza e comunanza tra i partecipanti; come tali, essi possono essere utilizzati come vettori per l'avvio di dinamiche di prossimità sociale tra i cittadini e le comunità che abitano gli spazi.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

LUOGHI DELLA CURA INADEGUATI, TRA PREVENZIONE SECONDARIA E POLICY MAKING

Il lungo lavoro di ricerca-azione nei centri di accoglienza per persone senza dimora di tutta Italia – entro cui rientrano i casi delle persone con percorsi di migrazione o beneficiari di protezione internazionale del progetto Cantiere Mambretti – ci ha portato a fare un'esperienza profonda della questione abitativa e dell'inadeguatezza degli spazi dedicati a questo tipo di accoglienza.

Nella quasi totalità dei casi che ci hanno visti coinvolti, gli spazi dedicati ai servizi di housing e alla cura delle persone in stato di homelessness sono collocati in edifici nati per ospitare altre funzioni (scuole, capannoni industriali, case di riposo, palestre...) e il cui stato di manutenzione è compromesso dagli usi precedenti da cui sono stati dismessi. Non è stato raro incontrare situazioni di sovraffollamento, di condivisione forzata, di sottodimensionamento dei servizi, di attrezzamento di arredi in numero e qualità inferiore alle esigenze di vivibilità. Abbiamo visitato luoghi spenti, degradati, talvolta sporchi, che, come tali, trasferiscono messaggi negativi a chi vi abita – e a chi vi lavora – e incentivano un uso distratto e una scarsa cura, contribuendo ad alimentare stereotipi sulle persone in difficoltà, le quali

3 Durkheim, É., (1989). *La divisione del lavoro sociale*. Roma. Edizioni di Comunità.

per prime subiscono proprio quelle rappresentazioni negative dei luoghi a loro dedicati.

È una problematica non dissimile da quella che riguarda i luoghi di detenzione, gli ospedali, gli edifici dei servizi sociali; persino, molte scuole che abbiamo visitato per altri progetti presentano uno stato dei luoghi ben più che deficitario. Si assiste così ad una asimmetria tra l'importante ruolo sociale agito e affidato alle istituzioni, nella direzione della recovery e del recupero, della prossimità e dell'inclusione, e la fragilità della dotazione fisico-tecnica e estetico-cognitiva degli immobili che ospitano tali servizi. Si tratta del paradosso per cui proprio gli ambienti della fragilità e del recupero verso la salute appaiono quelli meno attenzionati, quasi che gli spazi non siano parte del sistema di strumenti a sostegno della presa in carico, o non abbiano effetti sull'umore e sul benessere delle persone.

Il fenomeno è così diffuso che non sarebbe difficile riconoscervi una volontà politica; i fondi pubblici sono certamente insufficienti per le manutenzioni che si rendono necessarie. Lo sforzo profuso dalle organizzazioni, intenso e animato da forte intenzionalità, si perde in interventi che non riescono ad alimentare riflessioni collettive e a promuovere modellizzazioni.

In un tale contesto, abbiamo agito, e continuiamo a farlo, mossi da un senso di urgenza e di volontà di cambiamento che ci spinge a lavorare su due dimensioni: quella della trasformazione concreta, ad immediata mitigazione delle problematiche più evidenti e più tangibili che incontriamo nei nostri progetti; quella politica, dell'advocacy e della promozione di un'agenda di priorità di intervento, attraverso casi studio e linee guida di riorientamento dell'azione progettuale sistemica, a cui richiamare il policy making pubblico, la filantropia e tutte le organizzazioni che si occupano del fenomeno dell'homelessness.



A.

ABITARE

DIECI CORTILI



DIECI CORTILI
Micro cantieri partecipati in alloggi di social housing e indicazioni per il miglioramento del servizio

inizio
SETTEMBRE 2019

fine
DICEMBRE 2020

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS
CON IL SOSTEGNO DI FONDAZIONE CARIPLO

località
MILANO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Nel mese di ottobre 2019, ha preso il via l'azione Abitare una Casa nell'ambito del programma Dieci cortili Cohousing, dedicata ai beneficiari del progetto Housing di Fondazione Progetto Arca Onlus. Obiettivo dell'azione è stato quello di accompagnare decine di famiglie in emergenza abitativa nell'ingresso e nell'appropriazione, anche emotiva, delle case a loro temporaneamente dedicate. Per far fronte alla necessità di un rapido ingresso delle famiglie, la Fondazione ha fornito ai nuclei, selezionati tramite bando, un alloggio dotato di un arredamento di base di cui poter disporre per un arco temporale di ventiquattro mesi.

La proposta progettuale formulata dal nostro gruppo muove dal concetto di casa[1] come nicchia ecologica[2], come luogo dotato di confini protetti in cui la persona può esercitare il proprio controllo sociale, giuridico e fisico. Si tratta di una visione ispirata al modello Housing First[3] di contrasto alla condizione di senza dimora; come avremo modo di approfondire anche in seguito, il modello prevede di centrare i processi di presa in carico, affiancamento e accompagnamento della persona in difficoltà all'interno di uno spazio domestico di cui essa è legittima titolare.

La casa è stata assunta come contesto privilegiato per lo svolgimento delle iniziative di design; abbiamo proposto di realizzare una serie di micro-cantieri partecipati che facilitassero il processo di familiarizzazione e

1 Meo, A. (2008). Vite in strada: ricostruire home in assenza di house. In *Meridiana, Rivista quadrimestrale dell'istituto meridionale di storia e scienze sociali, n.62*, Roma: Grafica Editrice Romana S.r.l., 115-133.
2 Padgett, D.K. (2007). There's no place like (a)home: ontological security among persons with serious mental illness in the United States. In *Social Science & Medicine, 64, 9*, 1925-1936.
3 Cortese, C., Iazzolino, M. (2014). Innovare per includere: le sfide dell'approccio Housing first/Innovation for social inclusion: Challenges of Housing First. In *Paper Espanet Conference, Sfide alla cittadinanza e trasformazione dei corsi di vita: precarietà, invecchiamento e migrazioni.*

appropriazione degli spazi domestici, rendendo più funzionali, accoglienti e personali gli appartamenti. Abbiamo quindi lavorato insieme alle inquiline e agli inquilini per individuare le esigenze specifiche che la dotazione di base della casa non soddisfaceva, aiutandoli a provvedervi con interventi di adeguamento dello spazio. Il progetto è stato sviluppato perseguendo un'idea di qualità e personalizzazione dell'abitare e per contribuire al processo di deistituzionalizzazione dei servizi di housing, lì dove la transitorietà dell'esperienza abitativa avrebbe limitato il senso di proprietà e irrigidito le relazioni di cura tra beneficiario, operatore sociale ed organizzazione.

La principale regola dei processi da noi promossi all'interno degli alloggi di Dieci cortili era che fosse l'abitante a decidere gli interventi, secondo la propria personalità e secondo il proprio modo di abitare; egli è stato il fulcro del processo di co-creazione. L'abitante è stato aiutato ad immaginare gli ambienti della propria vita e a darvi forma, a partire dalle proprie capacità, abilità e aspettative, alcune delle quali scoperte proprio attraverso il progetto. Il nostro compito è stato quello di accompagnare partecipando e supportare i processi decisionali, senza mai sostituirci all'abitante nell'espressione delle preferenze. Abbiamo lavorato insieme alle famiglie orientandole nella scelta degli arredi, delle finiture, degli accessori e di ogni altro intervento di home-making, ispirandole con cataloghi e immagini che supportassero il processo di envisioning e la definizione dello scenario più appropriato ad ogni alloggio e ad ogni vita. Lavorando in modo collaborativo e orizzontale, abbiamo aiutato le famiglie a valutare le possibilità progettuali che meglio rispondevano alle loro esigenze e, a partire da quelle, abbiamo organizzato gli acquisti in modo che fossero coerenti con il budget allocato. Ogni decisione e ogni scelta sono state completamente affidate alle famiglie: abbiamo agito nella convinzione che l'atto di decidere per sé e, quando possibile, autocostruire[4], in base a gusti e preferenze proprie, fosse l'innesco di un processo di appropriazione degli spazi e di definizione della casa come propria[5 6 7].

Gli interventi all'interno degli alloggi sono stati condotti prevedendo sempre il coinvolgimento di almeno un componente del nucleo (famiglia o gruppo di conviventi). La nostra équipe operativa nell'ambito di questo progetto è stata composta esclusivamente da designer donne e questo ha incoraggiato la componente femminile dei nuclei a partecipare attivamente a tutto il processo, compresa la dimensione più manuale e pratica del lavoro sullo spazio. La partecipazione non ha riguardato solo la parte realizzativa delle opere (costruzione, pittura, allestimento, home staging...) ma anche la gestione logistica del micro-cantiere, ingaggiando attivamente i nuclei nell'assunzione di responsabilità di gestione dei tempi e dei luoghi. Abbiamo voluto

4 Ciammitti, M. (1984). L'autocostruzione per la definizione della soglia ottima di abitabilità. In F.C. Pontello (a cura di), *I tre nodi dell'edilizia, Proceedings of the Conference on the housing issue* (pp. 36–43). Firenze. Tip. Giuntina.
5 Turner, J. F. C. (1976). *Housing by people. Towards autonomy in building environment.* Londra. Marion Boyard.
6 Ward, C. (1985). *When we build again.* Londra. Pluto Press.
7 Bronzini, M. (2016). Contested issues surrounding social sustainability and self-building in Italy. In *International Journal of Housing Policy*, *17*(3), 353-373.

che fossero gli inquilini a decidere[8] dove allestire la 'base' del cantiere, dove appoggiare gli attrezzi, da quale ambiente della casa iniziare il lavoro, quale parete colorare per prima, dove disporre i nuovi arredi, quando interrompere le attività per la pausa pranzo. Spesso, per ottimizzare i tempi dei micro-cantieri (soprattutto nell'interesse dell'abitante) abbiamo lavorato negli alloggi dividendoci in due sotto-squadre, una incaricata delle decorazioni e una degli allestimenti, lasciando all'abitante la possibilità di scegliere quale attività preferisse svolgere e quale lasciare al resto del gruppo.

A causa dell'arrivo della pandemia da Covid-19 e dei successivi lock down disposti dal Governo Italiano, tra la primavera e l'autunno del 2020 è stato necessario inventare un modo per svolgere il progetto a distanza. Abbiamo così sviluppato una modalità di accompagnamento alla progettazione e all'allestimento degli spazi che facesse uso intensivo di videochiamate e scambio di immagini tramite chat Whatsapp. In particolar modo, il progetto è stato riconfigurato affinché lo strumento delle videochiamate sostituisse le azioni in presenza, sia per la fase di sopralluogo e co-progettazione degli interventi, sia relativamente alle attività più trasformative. Contrariamente a quanto temessimo, l'utilizzo di uno strumento solitamente dedicato alle comunicazioni personali, come la videochiamata, si è rivelato un dispositivo 'alleato' anche in questo processo, favorendo una maggiore disponibilità alla collaborazione da parte delle persone coinvolte. L'informalità del canale usato per la comunicazione ha contribuito a deistituzionalizzare la relazione tra gli attori del progetto (abitante, designer e operatore sociale incaricato dell'accompagnamento educativo della persona) e ha permesso di portare a termine la trasformazione delle case, anche da remoto.

Al termine del progetto, il nostro gruppo ha restituito alla committenza una serie di suggerimenti e di osservazioni, emerse dall'esperienza, nella forma di linee guida di servizio e di processo. Se seguite, esse permetterebbero lo sviluppo di un modello di accompagnamento outcome-led che gli operatori sociali potrebbero gestire in maggiore autonomia, collaborando con l'ufficio tecnico e l'ufficio acquisti della stessa Fondazione. Abbiamo inoltre lavorato per fare sì che, nella visione dell'organizzazione, il concetto di bellezza maturasse fino ad incorporare quello di utilità, accessibilità e di fruibilità; in questo modo è stato possibile includere nella categoria degli acquisti 'autorizzati' ogni forma di arredo e accessorio che ci era stato rappresentato dai nuclei come necessario.

A prescindere da questo orizzonte di innovazione organizzativa e di servizio, abbiamo comunque riconosciuto ed apprezzato il verificarsi di un'evoluzione interna all'ente: nel corso dei mesi di progetto, il team tecnico incaricato di preparare gli appartamenti nella loro dotazione di base per l'ingresso delle famiglie ha iniziato ad applicare una cura maggiore nelle scelte e nella programmazione, proprio grazie alla sollecitazione progettuale esercitata dal lavoro comune.

8 Foti, M. (1991). Presentazione di un corso. In M. Foti (a cura di), *Progettare per l'autocostruzione* (pp. 3-8). Torino. CLUT.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

AUTOCOSTRUIRE E ACCOMPAGNARE L'AUTOCOSTRUZIONE

L'autocostruzione è un dispositivo potente e il nostro gruppo è solito farne ampio uso nei processi che ci vedono coinvolti, sul tema dell'abitare e non solo. Per noi l'autocostruzione ha una duplice funzione: da un lato, ci permette di accompagnare l'abitante nello svolgere un lavoro di trasformazione in prima persona, facendolo sentire partecipe, più consapevole e più responsabile degli interventi e degli artefatti a cui contribuisce; dall'altro, la dimensione di gruppo che connota l'attività pratica permette a chi vi partecipa di esplorare abilità e competenze nuove, facendone diretta esperienza in una dinamica informale, e di 'imparare a fare' per sé e per gli altri. Inoltre, il lavoro pratico, oltre che offrire un'occasione per l'apprendimento di abilità tecniche (come quella di pitturare con il rullo, di lavare opportunamente i pennelli o di sostituire la punta del trapano...), ha favorito intensi momenti di scambio relazionale tra gli abitanti e la nostra squadra. In quei frangenti di conversazione 'affaccendata', gli abitanti ci hanno raccontato pezzi della propria vita, hanno condiviso storie e racconti sulle 'case di prima'. 'Parlare facendo' si è confermato un dispositivo di forte empowerment di gruppo, utile a creare un clima di fiducia e intesa tra tutti i partecipanti al lavoro.

Infine, l'autocostruzione ci ha consentito di mantenere una visione diretta sul processo progettuale, di monitorarne gli impatti in itinere, nonché di approfondire il problema generale a cui si provvede con il progetto, assumendo una prospettiva partecipante che è complementare a quella degli studi di letteratura[9].

9 Ceragioli, G., Martano Comoglio, N. (1985). L'autocostruzione come proposta culturale. In G. Ceragioli, N. Martano Comoglio (a cura di), *Note introduttive alla tecnologia dell'architettura* (pp. 712-718). Torino. CLUT.

FINDING N.2
FOR DESIGN

PARTECIPAZIONE COME CESSIONE DEL CONTROLLO

Dieci cortili ci ha permesso di verificare, tramite l'esperienza diretta, alcuni apprendimenti che negli anni abbiamo fatto nostri sul tema del contrasto alla povertà e all'emergenza abitativa. Abbiamo avuto conferma del fatto che avere uno spazio abitativo proprio, disporne pienamente ed essere autorizzati a prendere delle decisioni su di esso è centrale nei processi socio-educativi e di recovery. Di fronte a questa possibile e più ampia agency della persona e al fine di sperimentare modelli per una partecipazione al progetto sempre più attiva e orizzontale, come designer abbiamo sentito di dover fare un passo indietro, valorizzando la capacità di azione della persona, sostenendola soprattutto nei passaggi più tecnici che danno forma al proprio ambiente di vita.

Abbiamo deciso di ridurre al minimo le forme di controllo e di indirizzamento del progetto, limitandoci a quelle azioni di conduzione che avrebbero permesso di perseguire gli obiettivi di impatto sanciti dal mandato. Si è trattato di cedere potere e controllo del progetto alla persona, riconoscendola capace di contribuire allo stesso; come conseguenza di questa scelta, abbiamo riscontrato negli abitanti una condizione di maggiore benessere, sia a livello individuale sia nella percezione di sé in rapporto agli altri.

Dal punto di vista del progetto, restituire (nel limite del possibile) all'abitante il controllo delle decisioni progettuali che riguardano la propria vita, sulla base della nostra esperienza, ha come effetto che la persona sarà più incline a ricoprire un ruolo costruttivo, responsabile, attivo e consapevole, non sottraendosi al confronto con il designer né delegando ad esso scelte che le sarebbero proprie. Questo contributo che, come abbiamo già detto, arriva fino alla messa a disposizione di risorse personali, facilita il lavoro del designer e delle équipe educative e permette una più efficace ed efficiente aderenza delle risposte progettuali alla domanda iniziale.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

AUTOCOSTRUZIONE COME TECNOLOGIA (SOCIALE) APPROPRIATA, ALLEATA NEL PROCESSO DI CONOSCENZA E MONITORAGGIO DELLA PERSONA

Accompagnando i processi di autocostruzione all'interno delle case, abbiamo avuto modo di osservare come il lavoro pratico generi uno spazio relazionale capace di facilitare i rapporti con gli altri, pari e non, del gruppo di lavoro e di valorizzare l'individuo per il suo apporto, per le sue capacità e le sue risorse. Questo spazio si è rivelato molto importante per gli operatori sociali che hanno collaborato con la nostra équipe di designer; infatti, la prossimità informale e il 'parlare facendo' che si generano nei processi di autocostruzione permettono una più profonda comprensione della persona e delle sue esigenze, anche attraverso l'emersione spontanea di desideri, pensieri, timori, aspettative per il futuro. In questo scenario, ci pare che il design possa agire da mediatore e da raccoglitore di queste storie di vita, attraverso l'atto creativo e quello realizzativo. Allo stesso tempo, la delicatezza e il valore che tali narrazioni portano con sé suggeriscono di prevedere una stretta collaborazione tra progettisti/animatori dei processi di autocostruzione e le équipe educative, per permettere una più facile traduzione dei dati raccolti in azioni del piano di recupero a beneficio della persona.

Tutto ciò risulta molto interessante nell'ambito della riflessione teorica e metodologica sul progettare con e per le persone e della costruzione di pratiche progettuali che siano attente all'impatto sui beneficiari e che vadano oltre le forme astratte ed estemporanee di partecipazione[10]. Come abbiamo detto nel paragrafo precedente, appare significativo sottolineare come un approccio basato su forme di maggiore agentività del beneficiario offra suggestioni di rinnovamento dei servizi per le persone in condizione di emergenza abitativa; infatti, lì dove, ancora oggi, i servizi rischiano di irrigidirsi in modelli verticali e ruoli stereotipati, questo approccio apre a forme di "care" e assistenza in cui la persona, ancorché fragile, è posta al centro della relazione educativa e del suo spazio di vita e è riconosciuta portatrice di diritti e capacità, piuttosto che di mancanze a cui provvedere.

10 Arnstein, S., R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. In *Journal of the American Institute of Planners, 35, 4*, 216-224.

A.

ABITARE

CASCINA VITA NOVA



CASCINA VITA NOVA
Strategic e interior design per il progetto di social housing

inizio
LUGLIO 2021

fine
IN CORSO

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS

località
MILANO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Il progetto Cascina Vita Nova riguarda la ristrutturazione e riqualificazione di una cascina e delle sue pertinenze nel quartiere milanese di Baggio. Si tratta di un ambizioso programma di rigenerazione urbana che Fondazione Progetto Arca Onlus ha finalizzato alla creazione di un distretto sociale aperto alla comunità del quartiere e incentrato sulla solidarietà e l'inclusione; vi trovano sede servizi dedicati all'accoglienza abitativa, al sostegno alimentare e al reinserimento sociale per famiglie e individui vulnerabili. Nelle intenzioni della Fondazione è prevista la conversione dei diversi immobili presenti in sette appartamenti (monolocali e bilocali) destinati a persone senza dimora con cani, in un social wardrobe, in un social market, in una social kitchen e in uno spazio polivalente per attività ricreative rivolte a tutto il quartiere. È in programma, inoltre, la costruzione, ex novo, di un ulteriore sistema di residenze per l'accoglienza di persone fragili in emergenza abitativa.

Il nostro coinvolgimento nel progetto concerne tutte le tipologie di servizio che verranno erogate nel distretto e prevede una stretta collaborazione con lo studio di architettura che si occupa del progetto edilizio e con le unità di lavoro della Fondazione: housing e sanitario, gestionale e logistico, volontariato, progettazione strategica, comunicazione e raccolta fondi.

Nell'ambito di questa esperienza, ancora in corso mentre scriviamo, siamo stati invitati a occuparci dell'animazione e conduzione del lavoro di design partecipato per l'allestimento degli alloggi dedicati all'housing. Abbiamo collaborato al processo di organizzazione e insediamento dei servizi a contrasto della povertà materiale e siamo stati incaricati, inoltre, del progetto di allestimento dei relativi locali: mensa, emporio e guardaroba. Per questa seconda linea di lavoro, il risultato atteso e condiviso con il committente è stato quello di realizzare luoghi e allestimenti d'arredo che si sottraessero allo stigma che caratterizza la maggior parte dei servizi per le persone in stato di povertà e senza dimora. L'obiettivo più generale prevede che l'esperienza dell'utente in questi ambienti sia qualificante, in un'ottica di

dignità e riconoscimento dei diritti della persona, ed emotivamente arricchente.

Infine, il terzo ambito che ci vede impegnati attiene alla dimensione di sistema e riguarda l'insediamento di ulteriori servizi di prossimità nel distretto. A partire dalla mappatura dei possibili stakeholder e dei possibili beneficiari, stiamo contribuendo allo sviluppo di un progetto strategico che conduca ad una proposta di servizi di prossimità da collocarsi presso i locali del distretto sociale e che guardino alla ricaduta sul territorio. Gli studi da noi condotti relativamente all'offerta locale e all'analisi dei bisogni hanno suggerito un'articolazione ampia ed eterogenea di servizi volti alla socialità, all'accompagnamento e, più in generale, alla prevenzione dei fenomeni di esclusione e marginalità delle comunità di vicinato. È emersa anche la necessità di mettere a disposizione spazi per ospitare attività già in essere presso enti del privato sociale e terzo settore che non trovano adeguato spazio negli immobili del quartiere.

Nel corso del 2021, in collaborazione con le équipe educative, il nostro gruppo ha avviato l'allestimento degli appartamenti, integrando l'idea di un'esperienza abitativa di qualità e stabile con il progetto edilizio degli immobili. Abbiamo collaborato per dotare gli alloggi di tutte le componenti necessarie ad un allestimento che fosse immediatamente fruibile dall'utente. Abbiamo co-progettato per conferire agli spazi un'identità precisa, coerente tra i diversi appartamenti e integrabile con gli interventi di personalizzazione a cui l'utente, una volta entrato in casa, avrebbe potuto provvedere. Più precisamente, il progetto ha previsto una serie di accorgimenti di processo e di scelte allestitive che restituissero una visione di stabilità e dignità nell'immediato, rimandando alla scelta dell'utente modifiche, migliorie, adattamenti e personalizzazioni.

Dal punto di vista del processo, il ridotto lasso temporale che intercorre tra l'individuazione del beneficiario e l'avvio del processo di accoglienza in casa ci ha indotto a non attenerci al processo di allestimento partecipato già sperimentato in altre progettualità. Ad un percorso interamente partecipato da parte degli inquilini, dal primo all'ultimo oggetto necessario, è stata preferita una forma ibrida che combina un agire progettuale esperto – peraltro frutto di una lunga esperienza di ricerca-azione nei percorsi di housing per persone e nuclei familiari in emergenza abitativa – e un percorso di finalizzazione lasciato alla discrezione e alla partecipazione dell'abitante, opportunamente accompagnato.

Gli abitanti degli alloggi di Cascina Vita Nova sono persone con vissuti caratterizzati da vulnerabilità, deprivazione ed esclusione, per lungo tempo costretti a sopravvivere con poche risorse ricevute da terzi; in accordo con gli operatori sociali della Fondazione, abbiamo ritenuto che una partecipazione 'integrale' al processo di allestimento avrebbe sollecitato in maniera troppo intensa una dimensione di autodeterminazione ancora molto fragile nella persona al momento dell'interazione progettuale con la nostra équipe.

Coerentemente con questa attenzione, abbiamo quindi lavorato su tre livelli, due di questi di carattere progettuale, il terzo di carattere processuale. Il primo riguarda le attività di definizione degli arredi da fornire come

dotazione di base degli alloggi. Essi sono da intendersi come componente hardware della casa e sono deputati a rappresentare all'utente l'idea di 'certezza abitativa'; abbiamo selezionato la cucina, il sistema letto, il tavolo da pranzo e le sedie, l'armadio, optando per soluzioni estremamente funzionali, capienti e di colore neutro (bianco, effetto legno nei toni grigio caldi).
Il progetto ha previsto inoltre un intervento di place identity[1] ispirato alla natura; esso ricorre in ogni appartamento ed è implementato da un sistema di wallpaper a tutta parete che segnano alcuni scorci degli ambienti domestici. L'intervento è particolarmente connotante e, prima della posa, lo abbiamo opportunamente discusso con la divisione sanitaria e la divisione housing della Fondazione, verificandone la coerenza con gli aspetti più attinenti la dimensione cognitiva e psicologica dell'esperienza abitativa delle persone. Il secondo livello ha a che fare con una dimensione più soft, relativa a dispositivi di allestimento deputati a conferire un ulteriore accento di identità agli spazi: accessori, sistemi di illuminazione e composizioni di cornici portafoto in forma di moodboard. Queste ultime, pur già dotate di un sistema di immagini coerenti al concept generale del progetto, si prestano ad essere riempite da immagini, foto ed altre tracce della biografia degli abitanti, creando uno spazio di narrazione di sé. Il terzo livello prevedeva che questa dotazione soft fosse modificabile dagli utenti che avessero avuto altre necessità.

Un'ulteriore discontinuità tra questo caso e altri progetti da noi condotti in tema di housing, è il percorso di implementazione del processo di allestimento di tutto il sistema di abitazioni, che qui abbiamo voluto progressivo e per lotti successivi. Nel caso di Cascina Vita Nova abbiamo condotto un primo intervento di allestimento su due appartamenti pilota. Questi sono stati sottoposti a verifica con gli abitanti e gli operatori sociali, immediatamente prima dell'ingresso delle persone e successivamente a questo. Il confronto con l'utenza ha permesso di verificare il concept generale dell'intervento e di individuare alcuni accorgimenti tecnici per implementarlo al meglio negli appartamenti successivi, intervenendo sulla fruibilità e sulla dotazione complessiva dell'appartamento in termini di arredi, accessori e attrezzature. Questa forma di envisioning propedeutica all'esperienza della persona si è incrociata con una forma di prototyping utile a condividere il progetto e implementarlo in maniera partecipata. In particolare, la scelta di lavorare attraverso un principio di prototipazione antecedente il processo di co-design con l'utente risponde alla consapevolezza che la progettazione, e la progettazione partecipata in particolare, sono esperienze impegnative e richiedenti dal punto di vista emotivo; lo sono per chi non ha specifiche competenze e lo sono forse di più per chi, come nel caso delle persone con percorsi di marginalità, ha visto indebolita la percezione di poter fare scelte, esprimere opinioni e autodeterminare il proprio ambiente di vita.

Questo procedere ha permesso di discutere il progetto e i suoi dettagli con l'utenza finale e con l'utenza di gestione del servizio e di poterlo adattare verso una maggiore appropriatezza delle soluzioni. Ma, soprattutto, ha

1 Manzini, E. (2015). *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation* (p. 122). Cambridge. MIT Press.

permesso di avere a disposizione un prototipo di casa funzionante e visitabile, il quale rendesse visibile agli inquilini successivi ai primi due l'intenzionalità dei luoghi, la caratteristica degli spazi e la forma di abitare che veniva offerto loro. Le prime due case-prototipo da noi sviluppate, dunque, facilitano l'aggancio con le persone[2] e il loro primo contatto con lo spazio domestico, permettendo alle équipe educative di dimostrare, prima di tutto, una certa ipotesi di servizio in opera. Allo stesso modo, quella dimensione di finitezza è parsa sollevare gli individui dalla fatica cognitiva di proiettare la propria 'nuova' vita in un'abitazione vuota, tutta da riempire di sé e di oggetti. Solo una volta consolidata la certezza della home[3] nei possibili ospiti e chiariti i termini del progetto educativo e di residenzialità, è stata avviata la progettazione partecipata con gli abitanti e la scelta degli elementi 'soft' attraverso i quali la persona ha potuto allineare l'identità dell'abitazione ai propri bisogni e al gusto personale.



2 Tharchen, T., Garud, R., Henn, R.L. (2020). Design as an interactive boundary object. In *Journal of Organization Design*, *9*(1), 1-34.
3 Meo, A. (2008). Vite in strada: ricostruire home in assenza di house. In *Meridiana. Rivista di storia e scienze sociali*, *62*, 115-133.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

SIGNIFICARE I PROGETTI ATTRAVERSO ELEMENTI PIVOT

Quando progetta, il designer esercita un'operazione di sintesi all'interno di quattro dimensioni: la funzione, la forma, il significato ed il valore[4]. Le ultime due ci sembrano fondamentali nel dare forma significante al rapporto tra l'utente e il prodotto e permettono di instaurare un legame culturale, emozionale ed empatico con l'oggetto. Nel caso di Cascina Vita Nova, abbiamo progettato affinchè la dotazione iniziale degli alloggi 'andasse incontro' alle persone ospiti della casa, spesso prostrate dalla vita in strada e dalla scarsità di risorse materiali e relazionali, e comunicasse messaggi e contenuti di accoglienza, benessere e di sicurezza ontologica dell'abitare, indispensabili a reggere l'impegno di un percorso di re-housing. Allo stesso modo, ci siamo adoperati per aprire il progetto a forme di flessibilità e di adattamento alla biografia di ciascun individuo. Ciò è stato fatto inserendo pochi attributi 'pivot', oggetti e segni scelti o realizzati ad hoc e di forte identità, capaci di connotare lo spazio e di offrire proposte emotivamente ricche, proprio in un momento di transizione da una vita all'altra caratterizzato da grande incertezza. Il resto del progetto, come già descritto in altre pagine, lo fa la relazione utente-casa e utente-operatore che si sviluppa proprio attorno a quegli elementi fondanti.

Nella nostra attività di ricerca-azione, l'uso di elementi pivot, chiaramente attributivi, in uno spazio domestico dalle modeste dimensioni ha permesso di costruire uno scenario di senso, aperto ancorché condiviso e definito, entro il quale tutti gli elementi funzionali e formali del prodotto finale (oggetto, spazio, comunicazione…) si collocano, trovano ordine e si armonizzano, coniugando coerenza generale e specificità puntuale. Colori, immagini, componenti, quinte, nomi propri: accenti che, con linguistiche che variano da caso a caso, costituiscono un quadro semantico di riferimento a cui il progetto, nel suo definirsi, deve tendere e deve rispettare. Si tratta di una tattica che risponde alle esigenze di libero arbitrio dei beneficiari del progetto, durante il suo sviluppo e a valle del rilascio delle soluzioni, e quelle di compiutezza, orientamento e riconoscibilità generale, spesso espresse dai committenti, soprattutto laddove è prevista una qualche forma di serialità e ripetibilità. Infine, l'applicazione di elementi pivot ci è parsa particolarmente opportuna quando i budget ridotti – condizione tipica di progettualità nel contesto di azioni a contrasto delle disuguaglianze – limitano sensibilmente le operazioni di controllo progettuale a pochi artefatti e interventi attorno ai quali svolgere l'intera iniziativa di design.

4 Celaschi, F. (2008). Il design come mediatore tra saperi. L'integrazione delle conoscenze nella formazione del designer contemporaneo. In C. Germak (a cura di), *Uomo al centro del progetto. Design per un nuovo umanesimo* (pp. 19-31). Torino. Allemandi.

FINDING N.2
FOR DESIGN

LIVING E TO BE LIVED PROTOTYPES

Nella nostra esperienza di social design, il prototipo è sempre risultato un dispositivo concreto e tangibile che riveste un ruolo strategico nel permettere alle persone di capire meglio il progetto ed esprimere la propria opinione. A partire dal prototipo si possono identificare aspetti in cui ci si riconosce e aspetti che si desidererebbe cambiare, anche quando non si hanno le parole per comunicarlo con chiarezza. Che si tratti di elementi a bassa definizione o prossimi al prodotto finito, il prototipo è uno strumento, nonché una tattica d'azione, particolarmente utile nel caso in cui i progettisti collaborino con persone non esperte e non particolarmente abituate all'esercizio dell'immaginazione o all'espressione di preferenze. Di fronte al silenzio del consenso di convenienza, lo sguardo e il linguaggio non verbale del corpo che interagisce con il prototipo dicono senza dire, proteggendo le persone dall'emozione, dalla paura, dalla ritrosia a esprimere un proprio parere personale.

Nel caso di Cascina Vita Nova, come detto in precedenza, abbiamo lavorato preliminarmente al design di due case, come prototipi del progetto di servizio e degli spazi a disposizione. Questa modalità di azione si è rivelata particolarmente efficace perché ha permesso la disponibilità immediata delle case, concedendo margini di affinamento e sviluppo migliorativo successivamente all'ingresso. Le case del progetto sono quindi prototipi 'living'[5] – perché reali, funzionanti e tangibili, utili a vedere e far vedere il progetto – e 'to be lived', perché essi, per come vi si è potuto fare esperienza di vita, permettono all'utente e al committente una postura di progressivo adattamento, se necessario, e raccontano al futuro inquilino non solo che una possibilità esiste ma gli permettono di immaginarne la traiettoria, in una forma concreta e non unicamente a carico della persona.

5 Dam, R.F, Yu Siang, T. (2022). From Prototype to Product: Ensure That Your Solution Is Feasible and Viable. Articolo sul sito web di Interaction Design Foundation. https://www.interaction-design.org/literature/article/from-prototype-to-product-ensuring-your-solution-is-feasible-and-viable

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

TEMPO LUNGO NON SEMPRE ALLEATO

Dal punto di vista della ricerca sul ruolo del design a contrasto della povertà abitativa, Cascina Vita Nova ha un ruolo significativo perché ci ha permesso di approfondire le riflessioni sul tema dell'aggancio educativo e sul concetto di "tempo lungo come alleato" da una prospettiva di differente necessità di cura. L'aggancio educativo è un delicato processo attraverso il quale l'équipe entra in contatto con l'individuo e stabilisce una relazione che, spesso, evolve in una serie di interventi di accompagnamento, sostegno ed empowerment nel contesto di uno specifico processo di inclusione e recovery concordato tra l'utente e l'équipe stessa. L'aggancio educativo si avvale di dispositivi, situazioni e luoghi a cui l'utente è particolarmente sensibile o interessato e che facilitano l'avvicinamento e una prima interazione.

Nel caso di persone in condizione di grave emergenza abitativa o senza dimora, come negli interventi di Housing First studiati in altri contesti nazionali e in altre ricerche, l'opportunità di un ingresso in un appartamento personale, subito, dalla strada alla casa o uscendo rapidamente dalla vita difficile in dormitorio, è uno dei punti chiave del processo di aggancio. In situazioni simili a quella in oggetto, con l'ingresso in un'abitazione inizia il lungo e delicato percorso nel contesto del quale la preparazione e l'allestimento della casa hanno una consistenza molto concreta e specifica. Progettare il proprio ambiente, giorno dopo giorno, trovando il giusto posto per le cose proprie e i propri ricordi, scegliendo gli oggetti e gli arredi più adatti al progetto di vita richiede un impegno temporale esteso che, spesso, nella pratica e in letteratura, si rivela propizio alla futura stabilità abitativa e all'autodeterminazione della persona. Nella maggior parte dei nostri progetti, nelle nostre ricerche e più in generale nella letteratura sull'impatto sociale, il tempo lungo e paziente è una risorsa; si tratta di una componente progettuale utile a cementare la relazione tra i diversi attori del progetto, a far emergere un orientamento comune, a negoziare le scelte e a condividere gli obiettivi. È un tempo che va gelosamente rivendicato per sé, designer, e per gli altri, beneficiari e stakeholder, a dispetto di ogni pretesa di efficienza, per garantire ogni possibilità di esito e impatto positivi.

Tuttavia, questo caso ci ha insegnato l'eccezione e il valore del tempo rapido e di un output progettuale immediatamente visibile, anche se non pensato interamente insieme; abbiamo imparato, una volta di più, che il progetto impegna risorse emotive e un tempo di partecipazione che non tutti sono propensi – o capaci – a concedere. Per questa ragione, Cascina Vita Nova ci ha sollecitato a posizioni di mediazione tra lunghezza e istantaneità. Dopo questo caso, anche altri progetti ci hanno messo di fronte alla necessità di coniugare tempi contraddittori: il ragazzo che perde interesse nelle molte giornate di lavoro di co-creazione, la signora che soffre la fatica della creatività condivisa con un proprio pari, la difficoltà a conciliare l'entusiasmo e l'impazienza per la

realizzazione di allestimenti co-creati con i tempi 'burocratici' dettati da procedure di acquisto e fornitura governate dal committente...

Nel caso di Cascina Vita Nova, l'esigenza espressa da educatori ed educatrici era che il tempo di aggancio fosse il minore possibile, che l'ingresso in casa non fosse eccessivamente ritardato dalla preparazione dell'abitazione; avevano già vissuto il rischio rappresentato da un aggancio ostacolato dalla vista di un alloggio vuoto ed erano consapevoli che la proiezione, nella mente del beneficiario, dell'impegno ad allestirlo potesse spaventare, fino alla rinuncia. Così è stato, abbiamo adattato il nostro ruolo a questa esigenza e rivisto l'approccio partecipativo alle condizioni specifiche della situazione progettuale. Abbiamo assunto l'onere e la responsabilità di progettare un ambiente di vita senza negoziarlo prima con chi l'avrebbe vissuto; sulla base delle molte esperienze di homelessness vissute da vicino, abbiamo progettato i fondamentali di funzione e di espressività di quei luoghi, rimandando ai tempi successivi all'ingresso in casa, coerentemente con l'evoluzione del percorso di recovery e nel rispetto delle esigenze personali, ogni azione di co-progettazione e di adattamento dell'immobile. In questa circostanza abbiamo quindi imparato a rinunciare alla soddisfazione di progettare insieme 'ora e qui', per concedere alla persona di farlo, di più e meglio, quando e con chi lo avrebbe ritenuto opportuno, nello spazio di possibilità che il progetto offre e custodisce, attraverso quelle scelte allestitive fatte con responsabilità, prudenza, rispetto e riconoscimento.

A.

ABITARE

RICERCA HOUSING FIRST

RICERCA HOUSING FIRST
Ricerca applicata di design e antropologia

inizio	fine
2015	2019

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO, DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE

collaborazione
FIO.PSD, FEDERAZIONE ITALIANA ORGANISMI PER LE PERSONE SENZA DIMORA

enti attuatori del progetto
NELL'AMBITO DEL NETWORK HOUSING FIRST ITALIA: COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS, COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO TENDA ONLUS, COOPERATIVA SOCIALE P.G. FRASSATI S.C.S ONLUS, FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS, CARITAS DIOCESANA AGRIGENTO, CARITAS DIOCESANA RAGUSA, COOPERATIVA SOCIALE IL SAMARITANO ONLUS, CARITAS DIOCESANA VERONA, CARITAS DIOCESANA PISA

località
TORINO, MILANO, VERONA, RAGUSA, PISA, AGRIGENTO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN
4.0 SOCIAL TRANSFORMATION DESIGN

L'universo dei fenomeni che attengono all'ambito delle disuguaglianze e della povertà, intesa nel suo ampio spettro di manifestazioni, è caratterizzato da una mancanza di risorse e da una condizione di sotto-investimenti che appare drammatica e cronica, tanti, tali e tanto persistenti sono i bisogni cui fare fronte. Eppure, proprio in simili contesti, più marginali e meno attenzionati da stanziamenti economici, è possibile osservare l'emergere di spinte e iniziative innovative, coraggiose, che ambiscono a sfidare quelle prassi consolidate che sembrano stentare a rispondere in maniera adeguata ai bisogni delle persone; come tali, esse meritano di essere difese nella loro fase pionieristica e sostenute nella loro crescita e maturazione verso forme funzionanti e strutturali, al fine di permettere loro di produrre effetti positivi in seno alla società[1].

Questo compito di accudimento e incubazione è una delle missioni dell'università pubblica che, tra gli altri ruoli, offre il proprio contributo per l'osservazione, l'accompagnamento e la riflessione di fatti di rilevanza sociale e civica. Vedendo questo orientamento vicino alla nostra storia di ricerca e

1 Manzini, E. (2015). *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation* (p. 58). Cambridge. MIT Press.

sentendo la responsabilità del ruolo pubblico che ricopriamo, ci è sembrato naturale, e giusto, contribuire personalmente al sostegno di quelle innovazioni sociali promettenti che ci erano (e ci sono) vicine e accessibili. Questa postura di Terza Missione – come via di utilità sociale[2] – è stata mantenuta anche quando essa ci richiedeva una partecipazione cofinanziata con mezzi e personale propri. Noi lo abbiamo fatto soprattutto nei casi più promettenti di intervento trasformativo a contrasto dell'esclusione e della marginalità sociale, dove, come abbiamo detto, le risorse sono sempre minime; abbiamo assunto questo impegno, ritenendolo un modo concreto di restituire la nostra conoscenza alla società[3] e investire in nuovi percorsi di crescita professionale e scientifica. Sulla base di queste premesse e riconoscendone il potenziale innovativo, a partire dal 2015 e per circa quattro anni, il nostro gruppo di ricerca ha lavorato per contribuire all'osservazione e al monitoraggio delle prime sperimentazioni italiane del modello Housing First[4] [5], in collaborazione con le antropologhe dell'Università degli Studi di Torino.

Promuovendo un intervento multidimensionale a supporto delle persone senza dimora, l'Housing First riconosce la casa come diritto fondamentale e sostiene l'accesso diretto, dalla strada ad una residenza stabile e duratura, intesa come luogo della relazione educativa di accompagnamento e di intervento sulle cause della condizione di homelessness personale. Negli Stati Uniti e in Portogallo, Paesi precursori di questo approccio, il programma è destinato soprattutto a persone con dipendenze o vulnerabilità psicosociali. Oggi, il panorama è più vario e ogni rete nazionale sta sperimentando l'applicazione che meglio si addice al proprio contesto territoriale. Coerentemente a questo orientamento aperto, in Italia la sperimentazione del Network Housing First Italia[6], di cui siamo stati membri del comitato scientifico fino al 2019, ha previsto una pluralità di beneficiari con differenti biografie e condizioni di vita.

La sperimentazione, a cui abbiamo partecipato fin dai primi momenti[7]

2 Cognetti, F., De Carli, B. (2013). Città/Università. Esperienze di "impegno civico". In *TERRITORIO 66*, 16-17.
3 Cilona, C. (2021). Terza Missione, Università, Società : un nuovo modello di relazione per l'innovazione e l'empowerment sociale. In *Quaderni di Comunità: persone, educazione e welfare nella società 5.0*, 123-145.
4 Padgett, D., Henwood, B. F., Tsemberis, S. J. (2016). *Housing First: Ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. Oxford University Press, USA.
5 fio.PSD (2016). *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, www.fiopsd.org/wp-content/ uploads/2016/04/linee_indirizzo.pdf (consultato aprile 2022)
6 Dal sito https://www.housingfirstitalia.org: «Il Network Housing First Italia (NHFI), fondato da fio.PSD, è una rete di organizzazioni pubbliche e private che da anni lavorano nel settore della Homelessness e che dal 2014 portano avanti con coraggio e passione progetti abitativi per persone senza dimora, investendo risorse, professionisti e competenze nell'approccio Housing First». Per ulteriori approfondimenti: www.fiopsd.org/hfi-la-community-italiana-housing-first/
7 Nel 2012 eravamo a Lisbona, con la futura presidente della Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora Dott.ssa Cristina Avonto, per incontrare il Prof. Josè Ornelas, teorico della via europea al modello, e per visitare la casa di Lucy, una signora senza dimora che dopo cinque anni di vita in strada aveva finalmente trovato una stabilità abitativa grazie alle possibilità di un percorso di Housing First. Da quella visita tornammo affascinati per quanto quelle storie di contrasto all'homelessness, così diverse da quello che succedeva allora in Italia, fossero suggestive di un cambiamento nei servizi da più parti auspicato.

dello studio volto all'importazione del modello, permetteva di esplorare un importante cambio di paradigma rispetto all'approccio 'a gradini' che caratterizza l'attuale sistema italiano di servizi per le persone senza dimora. La casa di Housing First è l'elemento necessario e propedeutico all'avvio del percorso di reinclusione sociale dell'individuo e ne diventa il contesto protetto ed intimo dove esercitare autodeterminazione e autonomia.

Al contrario, nel modello attuale di intervento, la casa appare piuttosto come il traguardo finale di un iter di progressiva emancipazione dall'accompagnamento educativo e di riacquisizione di abilità e competenze; il percorso, in questo caso, si snoda attraverso diverse sistemazioni abitative provvisorie, condivise e, nei fatti, per lo più inadeguate allo scopo, e si conclude con l'ingresso in un alloggio personale, dopo circa due anni di permanenza nei servizi. Questo traguardo è soggetto alla dimostrazione, a cura della persona presa in carico, di una riacquisita abilità sociale, economica e relazionale, nonché sanitaria, solo a valle della quale si è ritenuti 'idonei' alla casa.

Con l'idea di avere di fronte qualcosa che sembrava rispondere, meglio del modello presente indebolito dalla rarefazione degli attuali sistemi di welfare, al fenomeno dell'homelessness, abbiamo aderito al gruppo di ricerca che supportava la sperimentazione nazionale dell'Housing First e che si occupava dell'osservazione e del monitoraggio, collaborando con l'omonimo Network e la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD)[8]. Il nostro intervento è stato di tipo osservativo e riflessivo e si è concentrato sul processo di ingresso e appropriazione della casa da parte dei beneficiari, riletto a partire dalla prospettiva degli spazi, degli arredi e degli oggetti su cui l'abitante ha avuto, o meno, un controllo. Abbiamo scelto di mettere al centro dell'osservazione proprio questi temi perché, nella nostra visione, essi intercettano e descrivono l'esperienza dell'abitare in modo molto concreto. Ci sosteneva la convinzione che l'opportunità di prendere decisioni sul proprio intorno aumentasse il senso di proprietà, la fiducia in se stessi e l'autoefficienza, anche delle persone fragili[9]; inoltre, osservare la dimensione del rapporto con lo spazio domestico, e l'interpretazione che ciascun ciascun abitante ne forniva[10], avrebbe contribuito alla riflessività delle équipe educative e avrebbe fornito ulteriori informazioni complementari alla conoscenza prodotta dalla più tradizionale relazione utente-educatore e, in potenza, funzionali a istruire meglio e con maggiore consapevolezza l'intero progetto della persona.

8 www.fiopsd.org

9 Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction.* Minnesota. Hazelden.

10 Si suggerisce a questo proposito di approfondire il concetto di "interazionismo simbolico", elaborato dal sociologo Blumer. Come spiega Piergiorgio Corbetta, l'approccio promosso dalla scuola di interazionismo simbolico pone l'interpretazione dell'individuo al centro dell'analisi. Per Blumer «gli esseri umani si comportano nei confronti delle cose (e delle persone) sulla base dei significati che esse hanno per loro. Questi significati scaturiscono dal modo con il quale gli uomini agiscono verso quella cosa o persona; ogni significato non è individuale ma sociale, e viene appreso dall'individuo nel processo di interazione sociale con i suoi simili. [...] Infine questi significati vengono fatti propri dall'individuo attraverso un processo di interpretazione dei fatti sociali che lo circondano, che dipende dalle premesse culturali di ciascuno». Corbetta, P. (2014). *Metodologia e tecnica della ricerca sociale* (p. 392). Bologna. Il Mulino.

Abbiamo preso a campione tre città nel Nord, una al Centro e due al Sud, per un totale di quattordici case e ventisei abitanti. Il lavoro è stato condotto con un approccio di Design Anthropology che, come abbiamo scritto nella seconda sezione di questo libro, combina metodi, strumenti e conoscenze del design e dell'antropologia. Adottando uno sguardo interdisciplinare e mediando tra l'attitudine trasformativa, sistemica e relazionale del design e quella osservativa e analitica dell'antropologia, abbiamo sviluppato un'osservazione di tipo micro-analitico[11] ed una messa a fuoco sugli oggetti domestici[12] [13] [14] come rilevatori dell'identità della persona e della sua esperienza degli spazi di vita, entrambi da tempo compromessi dalla permanenza in strada[15]. Per la raccolta dati, abbiamo fatto uso di alcune tecniche di ricerca qualitativa, tra cui l'intervista in profondità[16], l'osservazione partecipante e il focus group, e di self-ethnography, come la foto elicitazione e il video tour[17]. Questi strumenti hanno facilitato le conversazioni tra l'inquilino, gli operatori e noi ricercatori e hanno permesso che le narrazioni degli abitanti emergessero.

Negli appartamenti visitati – alcuni pronti all'uso, altri vuoti e tutti da arredare, alcuni scelti dalla persona in ogni particolare, altri su cui la persona non aveva potuto esprimere preferenze – abbiamo osservato l'uso più o meno consapevole della casa, l'accumulazione graduale di cose e la loro distribuzione nello spazio da parte dei beneficiari o, al contrario, la totale assenza di tracce biografiche; abbiamo raccolto le storie degli oggetti presenti, per come essi potevano essere indicatori dell'autodeterminazione degli abitanti e del senso di proprietà maturato dagli stessi[18]. Attraverso l'osservazione delle 'vicende della casa' abbiamo riletto, insieme agli operatori, il processo di accomodation[19] delle persone beneficiarie e l'evoluzione, spesso silenziosa, della loro domanda di supporto e di intervento. Abbiamo indagato, inoltre, in che modo il mandato originale dell'Housing First fosse stato interpretato dalle cooperative nell'avvio del progetto – nella letteratura su esperienze di Housing First, ad esempio, si fa riferimento al fatto che l'individuo possa scegliere il proprio alloggio nel quartiere che preferisce e con le dotazioni di cui ha bisogno – e nella pratica quotidiana e se la persona avesse contribuito alla preparazione della casa, costruendo, pitturando, allestendo, arredando...

11 Bovone, L. (1986). Micro-macro: una dialettica congenita della Sociologia. In *Studi Di Sociologia, 24, 3/4*, 285–315.

12 Meloni, P. (2011). La cultura materiale nella sfera domestica. In S. Bernardi et alii (a cura di), *La materia del quotidiano. Per un'antropologia degli oggetti ordinari* (pp. 183-201). Ospedaletto. Pacini.

13 Landowski, E., Marrone, G. (a cura di) (2002). *La società degli oggetti: problemi di interoggettività (Vol. 10)*. Sesto San Giovanni. Meltemi Editore srl.

14 Dei, F. (2009). Oggetti domestici e stili familiari. Una ricerca sulla cultura materiale tra famiglie toscane di classe media. In *Etnografia e ricerca qualitativa, 2(2)*, 279-293.

15 Meo, A. (2008). Vite in strada: ricostruire home in assenza di house. In *Meridiana. Rivista di storia e scienze sociali*, *62*, 115-133.

16 Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa*. Bologna. Il Mulino.

17 Collier, J., Collier, M. (1986). *Visual anthropology: Photography as a research method*. Albuquerque, New Mexico. UNM Press.

18 Porcellana, V., Campagnaro, C. (2018). Dalla strada alla casa. Oggetti e spazi domestici nei percorsi di inserimento abitativo di persone senza dimora. In *Lares*, *84*(2), 265-284.

19 Miller, D. (2013). *Per un'antropologia delle cose*. Milano. Ledizioni.

I dati di profondità raccolti dal nostro gruppo di lavoro hanno contribuito, oltre che alla nostra ricerca accademica, anche alla riflessione dell'intero Network Housing First; questo è accaduto attraverso la partecipazione a summer/winter school e conferenze organizzate a supporto del percorso di formazione di enti e operatori, e attraverso articoli scientifici[20] [21] pubblicati nel corso delle diverse fasi della sperimentazione: attraverso queste opportunità di divulgazione abbiamo ribadito il ruolo cruciale della casa come luogo di una relazione educativa deistituzionalizzata e profonda; abbiamo sostenuto l'importanza di attenzionare i processi di appropriazione, materiale, simbolica e affettiva, e di uso dell'alloggio perché essi rivelano una parte intima, ma non trascurabile, della più ampia esperienza di esercizio dei domini dell'abitare – sociale, giuridico e fisico – il cui controllo sancisce la cessazione di una condizione di esclusione abitativa dell'individuo[22]; infine, abbiamo riconosciuto l'impegno emotivo di una transizione da residente a abitante[23] e come questa abbia a che fare anche con abilità domestiche che spesso diamo per scontate e che, al contrario, la vita in strada può compromettere seriamente.

A distanza di anni, il numero di progetti di Housing First attivi sul territorio italiano e la capillarità della sua diffusione ci dimostrano quanto quell'innovazione, osservata da noi mentre muoveva i suoi primi passi, fosse dirompente rispetto allo status quo e quanto, pur nell'estrema variabilità dell'implementazione del modello, esso abbia restituito alla persona una centralità nel proprio progetto di vita e di recovery.

20 Campagnaro, C. (2019). Homelessness: Esperienze di co-design e case di Housing First. In *Atti e Rassegna Tecnica della Società degli Ingegneri e degli Architetti in Torino, 83*, 82-88.

21 Porcellana, V., Campagnaro, C. (2016). Posso entrare? Spazi domestici e oggetti quotidiani in un progetto di HF. In C. Cortese (a cura di), *Scenari e pratiche dell'Housing First: una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia*. Milano. FrancoAngeli.

22 ETHOS - Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza Dimora. https://www.feantsa.org/download/it___8942556517175588858.pdf

23 Olagnero, M. (2008). La questione abitativa e i suoi dilemmi. In *Meridiana. Rivista di storia e scienze sociali*, *62*, 21-35.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

PER UNA DESIGN RESEARCH CHE OSSERVA E DESCRIVE IL MONDO

Questa ricerca fa emergere quanto le capacità del designer relative al tema dell'abitare, degli oggetti e, più in generale, del progetto, siano centrali anche in una prospettiva analitica. Come designer, nell'ambito di questa ricerca abbiamo rinunciato ad una postura direttamente trasformativa sul modello Housing First, sui processi e sui dispositivi che lo implementano; abbiamo invece orientato il nostro lavoro a capire come siano agite certe trasformazioni, a quali necessità e condizioni esse rispondano e, infine, quali ricadute esse producano. Abbiamo indagato la relazione tra spazi e persone, tra oggetti e persone, tra operatori e beneficiari, dalla prospettiva di chi, come noi, è uso individuare problemi e definire esigenze di persone e comunità e, a partire da essi, disegnare sistemi, processi e artefatti che vi provvedano. In un lavoro a ritroso, risalendo dall'oggetto alla domanda di progetto, e da qui alla persona, abbiamo cercato aiutare gli sperimentatori a rilevare i nessi mezzo-fine e causa-effetto che spiegassero, descrivessero e dimensionassero alcuni aspetti dell'esperienza di Housing First.

Più in generale, relativamente alla funzione del designer come agente di cambiamento sociale, quanto abbiamo sperimentato e appreso dal nostro ruolo in questa esperienza suggerisce, una volta di più, che nella design research[24] c'è spazio per una postura di osservazione e analisi fenomenologica che non si limiti ad introspezioni disciplinari – di metodo, di senso, di scopo, di teoria – ma che permetta di capire e spiegare, con le parole del progetto[25], i fatti del mondo e della società e le azioni innovatrici che tendono a trasformazioni e miglioramenti sostanziali degli stessi.

24 Frankel, L., Racine, M. (2010). The complex field of research: for design, through design, and about design. In D. Durling, L. Chen, T. Poldma, T. Roworth-Stokes, E. Stolterman (a cura di), *Atti del convegno Design and complexity - DRS International Conference, Montreal, 7-9 luglio 2010*. Londra. Design Research Society.

25 Cross, N. (2001). Designerly ways of knowing: Design discipline versus design science. In *Design Issues*, *17*(3), 49-55.

FINDING N.2
FOR DESIGN

PROGETTARE (IMPARANDO) L'INCLUSIONE

Crediamo di aver sostenuto, per quanto ci era possibile, lo sviluppo dell'innovazione del sistema di servizi per persone senza dimora rappresentata dall'Housing First, che in alcune città italiane è diventata parte organica delle politiche di settore ed una soluzione in più nel ventaglio di opportunità di contrasto al fenomeno. Allo stesso modo, di questa ricerca abbiamo certamente beneficiato anche noi ricercatori.

Nelle esperienze di social design che hanno fatto seguito a questo lavoro abbiamo ritrovato quelle conoscenze e quelle attenzioni dedotte dalle storie particolari delle persone e delle organizzazioni che abbiamo incontrato, unitamente a quelle dei sistemi che abbiamo esplorato. Si tratta di dimensioni sensibili e cruciali, relative alla centralità della scelta dell'utente, alla dimensione relazionale del progetto, al rapporto maieutico tra persone, oggetti e spazi (domestici e non) del proprio vivere e del proprio lavorare, alla tensione tra modellizzazione (che rende i progetti replicabili e applicabili più e più volte) e personalizzazione, che li rende adatti alle singolarità del caso specifico e delle biografie di persone e comunità coinvolte. Sono questi i temi di quel 'monitoraggio esposto'[26] che si sono tradotti in un sapere e un saper fare strategici per riconoscere e progettare tanto nuovi interventi di innovazione delle policies e delle pratiche per l'accesso alla casa – su cui da sempre siamo impegnati – quanto nuove linee tematiche di ripensamento dei processi di inclusione sociale centrati sulla persona.

26 Con l'espressione 'monitoraggio esposto' facciamo riferimento all'attività di ricerca sul campo, osservazione, raccolta e comparazione di dati qualitativi con carattere di trasversalità tra gli ambiti della cultura materiale, delle scienze sociali e del wellbeing.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

LA BIOGRAFIA DEGLI OGGETTI

Gli studi di cultura materiale insegnano che ogni cosa – object, entity of matter, and socio-material assembly[27] – ha una biografia propria e un singolare percorso, concreto o emotivo, legato a chi la produce, a chi ne fruisce e alla società in cui è inserita[28]. Indagare questo rapporto, facilitando l'emergere di storie e narrazioni, permette di intercettare dati indissolubilmente legati agli utenti e alle comunità di questi oggetti[29]; rende possibile, inoltre, accedere a forme di conoscenza profonde che il design può rendere meglio comprensibili e fruibili per un'ulteriore produzione di conoscenza e ulteriori progettualità, non solamente proprietarie né esclusivamente disciplinari. Dunque, il dialogo sulle 'cose'[30] e sulle loro storie permette di rilevare con discrezione e rispetto aspetti non trascurabili dell'esperienza delle persone, accedendo ad una dimensione emotiva[31] del vissuto, passato, presente e, in prospettiva, futuro, che appaiono difficilmente verbalizzabili altrimenti. Infine, abbiamo imparato, facendone esperienza diretta, quanto gli oggetti siano carichi di significati affettivi[32], taluni dolorosi, e del tutto scollegati dal loro valore materiale e quanto la loro presenza o assenza meriti attenzione speciale.

27 Björgvinsson, E., Ehn, P., Hillgren, P. A. (2012). Design things and design thinking: Contemporary participatory design challenges. In *Design Issues, 28(3)*, 101–116.
28 Arnesano, G. (2016). Il ruolo sociale e la biografia degli oggetti. In *Palaver, 5(1)*, 125-136.
29 Douglas, M., Isherwood, B. (1984). *Il mondo delle cose: oggetti, valori, consumo*. Bologna. Il Mulino.
30 Vitta, M. (2016). *Le voci delle cose: progetto idea destino*. Torino. Einaudi.
31 Miller, D. (2008). *The comfort of things*. Polity.
32 Burtscher, A., Lupo, D., Mattozzi, A., Volonte, P. G. (2009). *Biografie di oggetti / Storie di cose*. Milano. Mondadori.

A.

ABITARE

V.I.A. – VIVERE INSIEME L'ACCOGLIENZA



V.I.A. – VIVERE INSIEME L'ACCOGLIENZA
Sistemi allestitivi per lo spazio personale in dormitorio

inizio
SETTEMBRE 2020

fine
NOVEMBRE 2022

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
COOPERATIVA SOCIALE P.G. FRASSATI S.C.S ONLUS

collaborazione
SERVIZIO PREVENZIONE FRAGILITÀ SOCIALI E SOSTEGNO AGLI ADULTI IN DIFFICOLTÀ, CITTÀ DI TORINO

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Il progetto Vivere Insieme l'Accoglienza (V.I.A.) ci vede collaborare con la cooperativa P.G. Frassati per lo sviluppo di un'attività di co-design e autocostruzione, finalizzata al miglioramento della vivibilità delle case di accoglienza per persone senza dimora di via Ghiacciaie e via Reiss Romoli, a Torino. Si tratta di un'esperienza interessante ai fini di questa antologia perché ci permette di proporre una riflessione sul tema della replicabilità, in contesti diversi, del nostro metodo e, più in generale, sulla generatività del lavoro collaborativo.

Gli anni di lavoro sul campo, tra riflessione analitica e sperimentazione, hanno fatto maturare in molte delle organizzazioni con cui ci interfacciamo un significativo interesse verso 'il nostro modo di fare le cose insieme', che riconosce beneficiari e operatori dei servizi come utenti esperti e ne valorizza competenze e capacità. Il progetto V.I.A. nasce su impulso di precedenti collaborazioni sui temi dell'innovazione dei servizi per le persone in condizione di homelessness e del contrasto all'estrema povertà alimentare, alcuni dei quali saranno discussi nelle pagine che seguono. La cooperativa committente ci ha contattati manifestando l'interesse a replicare, all'interno di un proprio centro, i processi di co-creation da noi promossi altrove. L'ente ha infatti riconosciuto in questa collaborazione un'opportunità per supportare meglio i servizi erogati presso alcune strutture di accoglienza di bassa soglia in gestione alla cooperativa, riprogettando alcune delle dotazioni materiali presenti; l'incarico prevedeva che avviassimo e conducessimo un laboratorio per la progettazione partecipata e l'autocostruzione di arredi e allestimenti. I fondi per la realizzazione delle attività rientrano in quelli messi a disposizione dalla Città di Torino nell'ambito del Piano Inclusione Sociale cittadino.

La prima domanda di progetto, quella di 'ingresso', formulata dagli operatori della cooperativa, riguardava la realizzazione di strutture che

garantissero la privacy degli ospiti all'interno delle camere da letto, condivise da tre o quattro persone. Nel corso del lavoro, ad essa si sono aggiunte ulteriori richieste relative alla connotazione e all'allestimento di altre aree della casa di accoglienza. Per collezionare informazioni e elementi di contesto relativamente ai bisogni avvertiti da tutti gli utenti, il nostro gruppo di ricerca ha istruito il processo progettuale a partire dall'interazione diretta con operatori ed ospiti, cercando di individuare ulteriori elementi qualitativi – abitudini quotidiane, regole, conflitti, fatiche cognitive e di fruizione – che specificassero maggiormente i problemi sottesi alla domanda di progetto.

Mediante focus group, interviste semi-strutturate, case study research e camminate esplorative, il lavoro di problem framing partecipativo ha contribuito a dare forma ad un quadro esigenziale approfondito. Come accaduto altrove, la riflessione più meditata su un tema specifico suggerito in partenza – in questo caso, nelle prime conversazioni si era parlato di un separè – lo ha tradotto in un sistema esigenziale articolato e complesso, che integrava diverse dimensioni di allestimento dello spazio quali la dotazione di base delle zone letto, il ricovero dei propri beni, l'organizzazione dello spazio personale e la sua fruizione nelle ore notturne. Il gruppo di progetto era composto da alcune persone ospiti del dormitorio, un'operatrice sociale della cooperativa che sovrintendeva agli aspetti educativi del processo, due tirocinanti di design e tre senior designer facilitatori, tra i quali una collega con il ruolo di coordinatrice del laboratorio; insieme, il team ha tradotto il quadro esigenziale in dati operabili e ha lavorato su quanto era emerso: si trattava di progettare e autocostruire un arredo che attrezzasse l'area in prossimità del letto di ciascuno dei ventitré ospiti, offrendo spazi di privacy, piani di ricovero dei beni individuali, un sistema tavolo-sedia per svolgere alcune attività lontano dagli spazi comuni ed un sistema per illuminare, di notte, le aree personali senza disturbare i coinquilini.

Abbiamo scelto di condurre le attività di autocostruzione partecipata nella prossimità della struttura della casa di accoglienza che avrebbe beneficiato del progetto, in modo che chiunque, compresi ospiti o operatori non direttamente coinvolti dall'iniziativa, avrebbe potuto vedere i progressi del lavoro, proporre suggerimenti, contribuirvi con il proprio aiuto. Questa attenzione, che abbiamo già descritto altrove, permette certamente economie di processo ma, soprattutto, provvede a che l'ingresso del progetto nel luogo individuato come sede finale non sia repentino e il suo rilascio non abbia la forma di un atto estemporaneo. Le attività di "co-creation in place", quindi, hanno avuto luogo presso uno spazio nelle pertinenze esterne del dormitorio e nelle immediate vicinanze della zona all'aperto frequentata dagli ospiti. Lì, protetto da una tettoia, è stato allestito un laboratorio per la lavorazione dei materiali e l'assemblaggio dei componenti; lì, ogni mercoledì e venerdì pomeriggio, i partecipanti al progetto hanno ideato, costruito, testato e prodotto la serie di allestimenti.

Dal punto di vista progettuale, il design del prodotto prende ispirazione dai concetti di hacking e di personalizzazione. Esso si sviluppa attorno ad uno scaffale a giorno già commercializzato, modificato nel laboratorio attraverso l'addizione di altri elementi funzionali alle richieste; in questo modo ogni

utente avrebbe potuto aggiornare la disposizione di alcuni dei piani di appoggio e del sistema di illuminazione, garantendo la riconfigurabilità del prodotto in coerenza con l'alternarsi degli utenti ospitati dal dormitorio e con il loro diverso modo di vivere la quotidianità.

Una parte del progetto di autocostruzione si è svolto a cavallo dell'estate 2021. Abbiamo deciso di usare questa circostanza come occasione per sperimentare, d'accordo con la cooperativa, alcuni livelli di autonomia del gruppo di lavoro rispetto alle nostre figure di designer-tutor. Dopo esserci assicurati della presenza continuativa dell'osservazione educativa, attraverso appunti progettuali, schemi di processo e mansionari, abbiamo predisposto le attività che sarebbero state realizzate autonomamente dagli ospiti della struttura, senza avvalersi del supporto dei designer. Questa fase del lavoro ha offerto alle persone senza dimora partecipanti l'occasione per consolidare il processo di apprendimento delle tecniche e saggiare alcune loro capacità di gestione del tempo, dei ruoli e della situazione lavorativa. Mettendo a confronto il progetto V.I.A. con altre iniziative promosse dal nostro gruppo, anche in questo caso abbiamo osservato come la partecipazione al laboratorio abbia rappresentato una nuova possibilità per ospiti e operatori per riflettere sul tema dell'accoglienza, a partire dal ripensamento degli elementi critici e molto tangibili dello spazio abitativo. Il laboratorio ha riportato 'un occhio progettuale' all'interno del dormitorio e ha sollecitato ospiti e operatori ad assumere una postura di attenzione verso la cura dello spazio, evidenziando lo stretto legame che intercorre tra luoghi, arredi, attrezzature e servizi.

È in questa riconosciuta dimensione sistemica dell'accoglienza e nella condivisione con la cooperativa dei dati di analisi emersi durante la fase di problem framing iniziale che si sono create le condizioni per l'avvio di una seconda fase del progetto. Gli obiettivi generali richiamano il patto progettuale partecipativo e l'approccio di prevenzione secondaria[1] [2] di partenza. Il focus è stato su interventi di miglioramento della dotazione delle aree bagno – è la prima e più sentita criticità che ci hanno fatto notare gli ospiti e sulla quale siamo impegnati, parallelamente al progetto sulle aree letto – e di connotazione degli spazi comuni delle strutture, nella prospettiva di una maggiore fruibilità tanto sul piano viscerale che su quelli comportamentale e riflessivo[3]. Un'ulteriore linea di azione attiene alla questione della trasferibilità del progetto su altre case di accoglienza – come la struttura di via Reiss Romoli, sempre a Torino, work in progress al momento in cui scriviamo – dove i temi già esplorati nel primo progetto ricorrono con specifiche variabili contestuali. L'avvio di questa seconda fase progettuale conferma, una volta di più, la potenzialità analitica offerta dai processi di design: progettare per trasformare la realtà che ci circonda permette di capirla meglio – e modificarla meglio – e significa anche, per chi fa esperienza del progetto nel ruolo di non esperto, allenare lo sguardo e esercitare l'attenzione a dettagli diversamente trascurabili, nonché praticare l'immaginazione e l'aspirazione al cambiamento[4] [5].

1 FEANTSA, la Federazione europea delle organizzazioni nazionali che lavorano con persone senza dimora, definisce tre livelli di prevenzione alla condizione di homelessness. Nello specifico, la prevenzione secondaria è descritta come l'insieme degli interventi incentrati sulle persone potenzialmente ad alto rischio di homelessness, a causa delle loro caratteristiche (ad esempio, coloro che hanno un background di assistenza istituzionale) o perché si trovano in situazioni di crisi che rischiano di portare – o di ri-portare – alla vita in strada in un prossimo futuro (come lo sfratto o la rottura della relazione). In questo contesto progettuale, per prevenzione secondaria intendiamo l'intervento su condizioni che potrebbero interrompere il percorso della persona senza dimora nei servizi e compromettere l'esercizio di alcune sue capacità personali. Per approfondimenti: Maher, C., Allen, M. (2014). What is preventing us from preventing homelessness? A review of the Irish National Preventative Strategy. In *European Journal of Homelessness, Volume, 8*(2), 119-135.

2 Culhane, D. P., Metraux, S., Byrne, T. (2011). A prevention-centered approach to homelessness assistance: a paradigm shift?. In *Housing Policy Debate, 21(2)*, 295-315.

3 Donald Norman nel libro Emotional design a proposito di progetti complessi descrive i tre livelli di interazione uomo-prodotto e della relativa progettabilità degli stessi: il livello viscerale riguarda le fasi antecedenti l'uso; il livello comportamentale riguarda l'esperienza utente durante l'uso; il livello riflessivo attiene al processo di sedimentazione di valori e esperienze nella fruizione e interazione prolungati. Pur non rimandando esplicitamente alla nostra pratica, ci è da sempre sembrato che la tridimensionalità descritta sia un richiamo all'attenzione che va prestata nel progettare interventi nei contesti di grave marginalità e forte esclusione. Per approfondimenti: Norman, D. (2012). *Emotional design. Perché amiamo (o odiamo) gli oggetti della vita quotidiana*. Milano. Apogeo.

4 Ingold, T. (2014). That's enough about ethnography!. In *Hau: journal of ethnographic theory, 4(1)*, 383-395.

5 Appadurai, A. (2004). The Capacity to Aspire: Culture and the Terms of Recognition. In V. Rao e M. Walton (a cura di), *Culture and Public Action*. Stanford. Stanford University Press.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

FARE CO-DESIGN SIGNIFICA CREARE CORNICI DEMOCRATICHE PER RIPENSARE INSIEME LA DOMANDA DI PROGETTO

V.I.A. ha posto in evidenza come fare progettazione partecipata significhi, per noi designer, essere pronti a ri-negoziare, più e più volte, la domanda iniziale di progetto e farla evolvere integrando, in divenire, gli elementi che emergono dall'ascolto e dalla partecipazione osservante[6 7]. Questi strumenti ci sono parsi non trascurabili per creare quelle condizioni di ricettività e attenzione alla complessità delle istanze che possono emergere quando si progetta insieme. Nel caso di questo progetto, ad esempio, l'ingaggio originale è avvenuto su un tema (il separè) che si è rivelato immediatamente impreciso nel descrivere le esigenze della comunità di beneficiari e attori della casa di accoglienza. Il prodotto rilasciato a fine processo, infatti, affronta la questione della privacy come parte di un ben più ampio sistema di requisiti che hanno a che vedere con questioni complesse di vivibilità di un proprio spazio personale.

Inoltre, nel corso del progetto, non sono mancati i momenti di attrito, durante i quali i partecipanti ai focus group e alle attività di co-costruzione hanno reagito al processo che si stava compiendo declinando l'invito a contribuirvi e, talvolta, ostacolandolo con piccoli sabotaggi goliardici; si è trattato di un modo di manifestare, per il tramite della reazione al progetto, la loro difficoltà a riconoscersi in quei luoghi e nei servizi che ricevevano. Anche questo è fare progettazione partecipata: accogliere le voci e le emozioni delle persone con cui si lavora, anche quando sono altro dal progetto, accettarle come risorsa preziosa di conoscenza e riportarle all'organizzazione. È in queste situazioni di comunicazione mediata, di reazione per interposto agente, che si conferma la necessità che l'organizzazione committente non si sottragga al progetto e che, al contrario, vi partecipi e lo accompagni credibilmente, attribuendogli un valore anche introspettivo.

Dunque, per quanto abbiamo potuto osservare nel nostro lavoro, il progetto è sempre anche un "way of knowing"[8], maieutico e (spesso) più potente di altre modalità di analisi e comprensione di un contesto o di un'organizzazione. In questo senso, in un processo partecipativo, il progetto è anche progetto delle condizioni favorevoli all'emergere di ogni possibile esigenza e i designer devono prestarsi ad essere mediatori di quelle istanze, incorporandole a quest'ultimo o facendone il centro di nuove e specifiche

6 Moeran, B. (2007). From participant observation to observant participation: Anthropology, fieldwork and organizational ethnography. In *Creative Encounters Working Papers, 1*, 139-155.
7 Seim, J. (2021). Participant Observation, Observant Participation, and Hybrid Ethnography. In *Sociological Methods & Research.*
8 Cross, N. (1982). Designerly ways of knowing. In *Design studies, 3(4)*, 221-227.

progettualità partecipate. In termini di posizionamento del designer, tutto questo si traduce nella necessità di essere molto presenti, tra le persone che progettano e tra i fatti che accadono, e nell'avere sempre una visione multicanale sui processi; in termini di postura, si tratta di essere ricettivi, accoglienti e democratici, pur non nascondendo ai propri interlocutori i vincoli dell'incarico, i limiti di budget, le condizioni a contorno e il proprio ruolo, e non facendosi carico di promesse non realizzabili.

FINDING N.2
FOR DESIGN

L'IMPORTANZA DI FARE CO-CRAFTING 'IN PLACE'

Nella nostra esperienza, se il progetto prevede di essere realizzato attraverso delle attività di co-crafting che contemplano il coinvolgimento dei beneficiari, sono due gli aspetti che risultano particolarmente rilevanti.

In primo luogo, è molto importante che le persone che si intende coinvolgere nella realizzazione collaborativa siano interessate anche dalle fasi precedenti di co-design. La dimensione della partecipazione deve infatti connettere, quanto più possibile, tutte le fasi del processo, dalle esplorazioni preliminari dei bisogni, alla definizione del progetto, al confronto costruttivo durante il work in progress. È un'attenzione non dissimile da quella che si userebbe nel lavorare con maestranze ed artigiani esperti, le cui competenze e consenso si rivelano preziose nella semplificazione di certi nodi cruciali o critici dei processi. In casi come quello presentato, dove l'intervento delle persone è spesso guidato da principi di gratuità e volontarismo, appare quanto mai centrale mantenere evidenti le relazioni profonde, di senso soprattutto, tra quello che si sta facendo insieme e quello che si è pensato insieme e quello che ognuno userà. Il rischio, agendo diversamente o quando non è possibile fare altrimenti, è quello di un progetto che procede orfano dei suoi molti progettisti e che resta in capo al solo gruppo di design che, per incarico, vi dovrà comunque provvedere in tutto e per tutto.

In secondo luogo, qualora le condizioni lo consentano, è sempre preferibile portare il processo di co-crafting direttamente sul luogo che ospiterà l'intervento finito. Nel caso di questo progetto, ad esempio, portare fisicamente i processi di co-creation e co-costruzione dentro ai confini del dormitorio ha permesso di consolidare il legame con il progetto, estendendolo a tutta la comunità che ne avrebbe fruito. Costruire sul posto, dunque, rende tangibile il cambiamento e apprezzabile, da parte di tutti, il processo di lavoro che lo sostanzia. Nella nostra esperienza, non è raro che l'ipotesi di una trasformazione sia accolta da parte degli utenti con un certo scetticismo; per questa ragione, ci sembra che far vedere i cambiamenti come fatto reale e imminente possa predisporre ad un clima di maggiore accoglienza del progetto. Infine, lavorare sul posto permette di sfruttare la curiosità delle persone non

direttamente coinvolte, per condividere, una volta di più, scelte, decisioni e negoziare adattamenti. Tutto ciò porta alla nascita di un consenso – talvolta lo abbiamo vissuto come un 'incoraggiamento' a proseguire – che sosterrà l'intervento e renderà più riconosciuta la trasformazione nel momento del suo rilascio.

Un altro dato di conoscenza *for design* che questo progetto ha fatto emergere con più forza di altre esperienze è quanto la dimensione collettiva del ragionamento, meta-progettuale e progettuale, possa dare voce a chi è più critico, chi è più aggressivo nell'espressione delle proprie opinioni o chi esercita un qualche ruolo di leadership o ascendente sul gruppo di lavoro e sulle figure meno estroverse; queste ultime finiscono per sentirsi meno a loro agio ad esprimere esigenze e opinioni, soprattutto se differenti e contraddittorie al sentire comune (o a quello predominante). Ci è capitato spesso soprattutto in contesti di marginalità ed esclusione, dove alcune dinamiche competitive della biografia delle persone possono riverberare su altri momenti della quotidianità, tra cui quello della co-progettazione. Dunque, per evitare forme di prevaricazione che possano banalizzare le visioni e tacere le possibili alternative, abbiamo imparato quanto sia utile affiancare ai momenti di discussione collettiva forme di interlocuzione più raccolta e informale, persino intima, con cui verificare l'effettivo consenso del singolo rispetto all'opinione prevalente, intercettare i contributi più divergenti e valorizzare le esperienze di chi spesso è più riflessivo e preferisce il sussurro riservato.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

TORNARE A VEDERE

Ci è accaduto frequentemente di riflettere sul valore che i processi di co-design hanno per i servizi per l'inclusione sociale, con particolare attenzione, in questo caso, alla spazialità di essi. Nel nostro lavoro, siamo spesso testimoni di uno scollamento tra spazi e servizi, come se la questione ambientale della relazione utente-operatore fosse trascurabile. Raramente ci sono parsi attenzionati aspetti quali la prossemica, l'illuminazione, l'acustica, la comunicazione e la segnaletica, l'organizzazione spaziale e il suo attrezzamento, nonché l'ordine e il decoro dei luoghi. Altrettanto di rado appaiono presidiati gli impatti che queste carenze hanno sull'emotività delle persone, erogatori e percettori dei servizi, e sulla rappresentazione che il servizio fa di sé quando promuove un sistema di segnali e manifestazioni che contraddicono la missione di supporto e accoglienza. Riteniamo di aver riconosciuto diverse dimensioni di questo disimpegno, certamente non intenzionale ma altrettanto criticabile. L'assenza di fondi a esplicito supporto del progetto e della manutenzione dei luoghi della cura tende a disconoscere ogni sforzo e investimento su questi temi. Più in generale, la cronica debolezza economica dei sistemi di welfare sembra aver spinto le organizzazioni

ad investire la quasi totalità delle risorse, sempre residuali rispetto alle necessità, sui processi educativi e sulle relative competenze del personale, rinunciando spesso a presidiare gli effetti positivi degli ambienti sul benessere delle persone fragili, a dispetto di un'ampia letteratura sul tema[9] [10] [11].

Un altro aspetto della questione è legato alla quotidianità dei processi di erogazione dei servizi. I lavoratori e le lavoratrici che abbiamo incontrato e con cui abbiamo collaborato ci hanno descritto la relazione educativa come un'esperienza totalizzante, emotivamente, culturalmente e fisicamente: un investimento di energie e attenzioni che lascia poco o nulla al resto, tra cui il presidio della qualità dei luoghi del proprio lavoro. "Con il tempo ci si abitua a tutto", si dice, e in assenza di sollecitazioni specifiche l'occhio tende a tollerare l'imperfezione, la mancanza, l'incompletezza, persino lo sporco, come qualcosa di ordinario e a cui non ci si può sottrarre. Infine, c'è l'esperienza di chi accede ai servizi attraverso questi luoghi, nel ruolo di beneficiario. Come abbiamo detto altrove[12], chi proviene da percorsi di vulnerabilità ed emarginazione ha dimostrato di introiettare così tanto quel vissuto da riconoscerlo nella precarietà degli ambienti, accettandoli come simmetrici l'uno agli altri.

In questa cornice, che risente del nostro vissuto di ricerca, il progetto di design diventa un forma di etnografia, un momento in cui si ha modo di guardarsi attorno, tornando a vedere lo spazio come uno degli strumenti del proprio lavoro e riconoscendo elementi su cui agire per migliorarlo. Come tale, il progetto partecipativo è quindi anche l'esercizio della "positività della progettazione"[13]: esso accompagna le organizzazioni e il loro personale a percorsi di introspezione, invita ad esprimersi e a pensarsi in chiave trasformativa, formando attraverso la pratica, riflessiva e di cambiamento, nuovi elementi di sensibilità da mantenere nel lavoro quotidiano, in un'ottica di rinnovamento circolare e costante del proprio ambiente.

Da ultimo, è interessante osservare come i bisogni che emergono per mezzo di queste esplorazioni progettuali attengano al mondo delle cose ordinarie, delle dotazioni di uso quotidiano, dei piccoli elementi di cura dello spazio e delle azioni di chi lo utilizza. Questo aspetto, che rimanda al tema della possibilità accessibile, ci suggerisce quanto la necessità di cambiamento trovi spesso soddisfazione in interventi trasformativi poco invasivi e molto fattibili, ma non per questo meno sentiti, desiderati e necessari. Tutto ciò riporta l'attenzione sulla dimensione più anonima[14], popolare[15] e di buon senso del design; un aspetto che ha accompagnato la storia della disciplina e che, campi come questo, ci hanno insegnato a riscoprire.

9 Gesler, W. M. (1992). Therapeutic landscapes: medical issues in light of the new cultural geography. In *Social science & medicine, 34(7)*, 735-746.
10 Haigh, R., Harrison, T., Johnson, R., Paget, S. Williams, S. (2012). Psychologically informed environments and the "Enabling Environments" initiative. In *Housing, Care and Support, Vol. 15 No. 1*, 34-42.
11 Curtis, S. (2016). *Space, place and mental health*. Routledge.
12 Campagnaro, C., Porcellana, V. (2013). Il bello che cura. Benessere e spazi di accoglienza notturna per persone senza dimora. In *Cambio. Rivista delle trasformazioni sociali. III(5)*, 35-44.
13 Riccini, R, (2022). Nota al testo. In T. Maldonado, *La speranza progettuale* (p. 9). Milano. Giangiacomo Feltrinelli.
14 Bassi, A. (2007). *Design anonimo in Italia: oggetti comuni e progetto incognito (Vol. 4)*. Milano. Mondadori Electa.
15 Arkhipov, V. (2007). *Design del popolo. 220 inventori della Russia post-sovietica.* Milano. I Libri di Isbn/Guidemoizzi.

B.

SPAZI DI COMUNITÀ

IL GRANATA

IL GRANATA
Design per la costruzione di comunità più coese, a partire dai servizi e dalla loro immagine

inizio
OTTOBRE 2014

fine
OTTOBRE 2015

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
FONDAZIONE MONDOALTRO ONLUS
CARITAS DIOCESIANA AGRIGENTO

località
AGRIGENTO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

'Il Granata' è il nome del centro multiservizi che ha sede nei locali della Fondazione Mondoaltro Onlus, ente operativo di Caritas Diocesana Agrigento, impegnato a progettare e gestire interventi caritativi e sociali. Il progetto ha rigenerato una porzione di centro storico della città di Agrigento, recuperando all'uso sociale un istituto scolastico intitolato al vescovo Saverio Granata e dismesso dalla sua funzione educativa a metà degli anni ottanta, infine sede di uffici e di un centro di prima accoglienza.

L'obiettivo dell'intervento era quello di creare un presidio territoriale che desse risposte adeguate a persone in gravissimo stato di marginalità, come persone senza dimora e persone con percorsi di migrazione, e, più in generale, ad ogni cittadino in situazioni di difficoltà, economica, sociale e relazionale. Nello scenario di questo progetto, il rapporto con il quartiere rappresentava un elemento cruciale: nel corso degli anni, la comunità di vicinato aveva manifestato una certa freddezza per le attività dedicate ai servizi di bassa soglia – le code per la mensa erano commentate da qualche residente come degradanti per il quartiere – e aveva lamentato al contempo la mancanza di spazi accessibili adatti a tutta la cittadinanza. Dal non detto di queste resistenze emergeva l'idea che le attività solidaristiche del centro sottraessero spazio e possibilità alle altre esigenze del vicinato, in una contraddizione che però non era mai stata avallata dall'organizzazione. Più in generale, l'edificio era stato sempre vissuto dal quartiere come un luogo chiuso, sottratto all'uso locale a favore di servizi erogati a target estranei al tessuto sociale più prossimo.

Il nostro incarico prevedeva un accompagnamento esperto al progetto della Fondazione Mondoaltro Onlus; esso implicava una dimensione progettuale territoriale e sollecitava gli attori a individuare soluzioni – di prodotto, di comunicazione, di allestimento e di servizio, come avremmo scoperto con l'evolversi del progetto – che permettessero al Granata di ospitare nel modo più

efficace possibile i diversi servizi di prossimità e di contrasto alla grave esclusione sociale; si trattava di coniugare accessibilità, apertura e riconoscibilità con una destigmatizzazione della relazione con la città e il quartiere. Relativamente al nostro ruolo, avremmo dunque dovuto collaborare con l'organizzazione nel 'reinventare' questo edificio agli occhi della città, agendo sull'asse servizi-spazi-persone.

Come spesso ci è capitato nell'ambito di collaborazioni con una forte intenzionalità partecipativa, il quadro complessivo delle esigenze e il tema preciso dell'iniziativa progettuale sono affiorati poco alla volta, *by designing* e con il procedere delle attività di osservazione partecipante, ascolto attivo, focus group e problem framing. I nostri ricercatori erano stati inizialmente invitati dall'organizzazione a condurre un workshop sui temi della trasformazione partecipata degli spazi e in particolare di quelli di Casa Rahab, il social housing per persone senza dimora, ubicato anch'esso nell'immobile. Tuttavia, fin dalle prime sessioni di co-design con gli stakeholder, era emersa la necessità di un nostro accompagnamento progettuale di raggio più ampio, che abbracciasse la complessità del progetto di rigenerazione dell'immobile. Ci siamo quindi orientati ad istruire un ragionamento collettivo che coinvolgesse stakeholder e gruppi di cittadini nell'organizzazione delle funzioni all'interno dell'edificio e, circolarmente, a pensare alla distribuzione degli spazi e dei servizi del centro dal punto di vista dei diversi utenti e del vicinato, non trascurando un'attenzione agli aspetti connotativi e cognitivi dell'esperienza utente.

Il workshop partecipativo è stato organizzato in cicli brevi, intensi e molto concreti, di pensiero e progettazione. Esso ha permesso ad architetti, designer, antropologi, sociologi, operatori sociali, ospiti dell'housing e cittadini di collaborare, generare idee, individuare strategie, creare scenari di uno sviluppo del Granata. In riferimento all'output atteso, si è convenuto di definire un set di prospettive di possibile sviluppo e di linee guida comuni – di risultato e di metodo – che gli operatori della Fondazione avrebbero adottato e interpretato, concretizzandole nei dispositivi più opportuni e fattibili. Alla base di questo orientamento c'era l'idea che alla committenza non servisse un progetto esecutivo da realizzare ma un indirizzo di senso e di scopo che supportasse lo sviluppo del progetto stesso, nell'immediato e nel futuro; tutto ciò è stato reso possibile da una forte capacità di azione autonoma che il personale della Fondazione Mondoaltro Onlus ci aveva pienamente dimostrato di possedere tra le proprie competenze, fin dai primi momenti di pre-progettazione.

Nel workshop, l'identità visiva, l'allestimento spaziale, la fruibilità funzionale del centro e la valorizzazione di specifici spazi della struttura – per esempio, l'attico e il giardino sono stati 'riscoperti' e dedicati a nuove funzioni proprio durante le giornate di lavoro comune – sono stati esplorati e sviluppati in un'ottica di design integrato, valorizzando la reciproca influenza che emergeva tra i vari temi nel corso del loro approfondimento. Ne è derivata una nuova organizzazione spaziale del Granata, con ingressi e percorsi specifici e riconoscibili per ogni macrofunzione – housing, prossimità, accompagnamento, povertà educativa, orientamento, formazione, cultura e aggregazione – e parziali intersezioni degli stessi in un'ottica di

multidimensionalità del servizio offerto e del tipo di intervento erogato; in questo modo si sarebbero facilitate le operazioni di aggancio dell'utenza e la lettura dinamica della domanda di inclusione sociale che proveniva dalla comunità di vicinato.

Per corroborare la visione di apertura e di ascolto fornita dai servizi, la relazione fisica con l'esterno è stata interpretata sollecitando la committenza ad usare tutti gli accessi alla struttura, anche quelli non in uso in precedenza, in modo da massimizzare la differenziazione tra i flussi di utenti, in base alla modalità di fruizione e di ingresso all'immobile. In particolare, per rendere più comprensibili i linguaggi da adottare, è stato prototipato un intervento di urbanismo tattico in corrispondenza di uno dei nuovi ingressi proposti: una piccola porta che collegava il cortile del Granata ad una via laterale, su una scalinata particolarmente scenografica. La 'porticina' è stata dipinta di rosso e lo stesso intervento decorativo è stato esteso al mancorrente che divide la scalinata nei due sensi di marcia, segnalando, in questo modo, anche formalmente, il rinnovato legame tra il quartiere e il centro multiservizi.

A fronte di un'offerta che si presentava ampia e potenzialmente in crescita costante, l'identità di luogo è stata tradotta in una proposta di visual design con espliciti richiami al melograno – mela granata – e ai suoi semi interni – i servizi insediati nell'austero edificio – protetti dalla scorza spessa e robusta.

Oggi, di quei concept preliminari resta poco o nulla e al contrario, paradossalmente, c'è tutto quello che il workshop ha permesso di esplorare. La volontà di apertura e di legame forte con territorio, del cui sviluppo avevamo investito i deliverables di progetto, si ritrova ovunque: nei nomi delle cose; nella porticina rossa sulla scalinata; nelle persone che vengono a cucire insieme nell'attico con vista sul mare, all'ultimo piano; negli arredi autocostruiti del social housing; nei vetri colorati delle grandi porte che si era deciso di mantenere come eredità tangibile della scuola. Ma, più di tutto, la si ritrova nell'accoglienza degli operatori della Fondazione, i quali, tutte le volte che torniamo a progettare con loro, ci invitano a ritrovare nei nuovi servizi del Granata il progetto condiviso allora.

Rendersi conto di aver contribuito, con leggerezza e discrezione, ad un progetto che è poi cresciuto in autonomia è molto istruttivo. Questa esperienza ci dice, più di molti libri, di quanto siano generative, anche come pratiche di inclusione e coesione sociale, due specifiche azioni di design per il territorio: l'integrazione e la catalisi degli elementi costitutivi del contesto territoriale, cognitivo e d'azione, da fare interagire meglio e di più al fine di promuovere nuovi scenari di sviluppo[1]; e la valorizzazione del capitale territoriale, dell'identità competitiva dei vari luoghi e del loro contributo specifico in termini di modelli di sviluppo, per generare innovazione di prodotto, di comunicazione e di servizio[2].

1 Maffei, S., Simonelli, G. (2002). *I territori del design: made in Italy e sistemi produttivi locali* (p. 38). Milano. Il Sole 24 Ore.
2 Lotti, G.,Trivellin, E. (2018). Design per i nuovi territori. In *MD Journal, vol. 5*, 8.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

SCENARIO DESIGN E CO–ENVISIONING

Al design appartiene un'attitudine positiva nella gestione della complessità, dell'imprevedibilità e del cambiamento, tutti elementi discriminanti la progettazione multi-stakeholder in campo sociale e che abbiamo ritrovato in questa specifica esperienza.

Di fronte alle diverse forme che l'incerto del progetto assume, il designer può mettere in campo alcune risorse, a nostro giudizio, più opportune di altre: la capacità di 'stare' con efficacia nelle circostanze i cui esiti non sono definiti a priori; la capacità di far dialogare gli attori, enti e persone che, pur ignorandolo, potrebbero essere utili gli uni agli altri; la capacità di aiutare ad immaginare forme di azione adatte a promuovere situazioni preferibili[3]. Ad Agrigento siamo stati nella situazione progettuale individuando le linee di intervento e quelle di frattura. Abbiamo creato le condizioni per l'esercizio guidato di alcune possibilità: di staging e infrastructuring[4] che gli stakeholder hanno sperimentato – esplorando per il tramite del progetto, relazioni, collaborazioni, aspettative reciproche e attriti – e di evisioning che i diversi attori si sono concessi l'un l'altro, tracciando traiettorie comuni a cui lavorare collettivamente.

L'esperienza presso Il Granata ci ha permesso di osservare come la presenza di noi designer all'interno di simili processi possa contribuire al cambiamento anche in contesti organizzativi maturi ed autodeterminati. Seppure sensibili e motivati, essi possono mancare di un indirizzo preciso che coniughi impatto, risultati e modi di perseguirli. Inoltre, la forte spinta al cambiamento può accompagnarsi alla volontà dell'ente di condividere questa ipotesi con altri attori territoriali e con altre discipline, nella consapevolezza di raggiungere in questo modo una maggiore profondità e appropriatezza dei processi. In circostanze come queste abbiamo osservato come, più che interventi trasformativi ad alta consistenza e definizione, la risposta progettuale più attesa – e recepita meglio in una prospettiva di implementazione autonoma e con tempi adatti – è quella che legata ai modelli di facilitazione dei processi partecipati e alle azioni di supporto alla definizione di traiettorie di intervento che coniughino apertura, orientamento e finalizzazione. Per il progettista, si tratta di saper fare i conti con un'autonomia dei co-designer che progressivamente cresce e con una loro emancipazione dai progetti che arriva ad essere radicale, anche nella natura dei prodotti a cui essi danno esito. Una distanza che spesso spiazza un designer abituato ad un controllo esteso a tutto il ciclo

3 Una delle definizioni più aperte di design è proprio quella proposta dal Premio Nobel Herbert Simon che, già nel 1969, definiva "progettare" come «sviluppare corsi di azione volti a modificare una situazione esistente in una preferita e/o preferibile», emancipandolo da specifiche merceologie e domini progettuali. Si veda Simon, H. (1969). *The Sciences of the Artificial*. Cambridge. MIT Press. Mass. 1st edition.
4 Björgvinsson, E., Ehn, P., Hillgren, P. A. (2012). Design things and design thinking: Contemporary participatory design challenges. In *Design Issues, 28(3)*, 101-116.

di vita del progetto e ad un 'veto qualitativo' sui prodotti e sui linguaggi. Al contrario, in casi come quello qui analizzato, ci troviamo di fronte a situazioni in cui il design si deve predisporre ad un anonimato[5] che ha a che fare con l'ownership plurale dei progetti e con l'orientamento agli outcomes e all'impatto, prevedendo una conseguente postura progettuale che ottimizzi le energie contestuali e orienti in modo non invasivo quel tipo di progettualità.

FINDING N.2
FOR DESIGN

ORGANIZZAZIONI CAPACI E NON

In questi anni di lavoro, alcune committenze hanno chiesto al nostro gruppo di ricerca presenze totalizzanti, completo controllo di gestione del progetto e l'assunzione di responsabilità impegnative, tracimando talvolta nella delega totale e nel disimpegno degli altri partner interessati, come descritto in alcuni casi già discussi. Altre, invece, ci hanno coinvolto in modo più puntiforme, anche se mai estemporaneo, in specifiche fasi strategiche, rivendicando una successiva autonomia progettuale a partire da strumenti di orientamento prodotti da noi: moodboard di scenaristica, linee guida operative, set di requisiti e prestazioni attese, e relativi appunti progettuali[6] – come indirizzo nella traduzione pragmatica della trasformazione.

La capacità dell'organizzazione di implementare azioni in autonomia è un elemento determinante del patto collaborativo che regola il progetto e, dunque, anche l'incarico del designer: ha effetti sui tempi e sui modi, influenza le relazioni e le reciproche, e lecite, aspettative. Non si tratta di un elemento 'dato' in ingresso, facilmente intuibile, né è determinabile a priori come prerequisito. Solo entrando in diretta relazione con la committenza, il designer può verificare la capacità (o meno) di autonomia dell'ente; peraltro, abbiamo spesso avuto modo di verificare che proprio le organizzazioni che si pensavano più autonome hanno disatteso questa abilità e hanno visto i processi di cambiamento limitati ad esiti effimeri, proprio a causa di questa impreparazione e velleità. Progettare dunque significa anche comprendere e saggiare la capacità effettiva dell'ente di condurre processi in autonomia, per stabilire, di conseguenza, il contributo e la presenza del designer a quei processi di cui è incaricato. Queste analisi pre-progettuali hanno a che fare, a

5 Bassi, A. (2007). *Design anonimo in Italia. Oggetti comuni e progetto incognito*. Firenze. Mondadori Electa.
6 Bosia, D. Marino, D., Montacchini, E. P., Tedesco, S., Peretti, G. (2012). Il quadro esigenziale. In R. Del Nord, G. Peretti (a cura di), *L'umanizzazione degli spazi di cura. Linee guida,* Centro Interuniversitario di ricerca TESIS sistemi e tecnologie per le strutture sanitarie.

pieno titolo, con i processi di framing del problema e della domanda[7] e come tali ci sembrano irrinunciabili. Nella nostra esperienza, possono essere facilitate da una sperimentazione concreta su tematiche campione e da cicli di prototyping[8]; peraltro, questi ultimi hanno dimostrato di produrre risultati che integrano, per differenza, i lavori di analisi organizzativa di mappatura del sistema, altrettanto utili, che si svolgono in modalità desk e a cui contribuiscono il management dell'ente e i responsabili dei servizi. Prototipare, in questo caso, non è quindi solo un modo per far vedere il cambiamento, ma un un'opportunità in più per capire – verificare a fronte di altri dati – come il cambiamento atteso possa essere perseguito e come gli organigrammi si traducano in processi organizzativi reali. In ultimo, l'attività di prototipazione, come fase delle azioni di framing, permette anche di svelare stereotipie e velleità, capacità gestionali e leadership latenti ed alleate, con cui 'fare strategia' o, al contrario, tossiche, con cui 'fare i conti'.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

LA QUESTIONE DELLA BELLEZZA

«Qui intorno ci sono tante persone che sono povere, quasi quanto coloro che verranno ospitati qui… non vedrebbero di buon occhio se questo posto fosse troppo bello, troppo curato… penserebbero di averne diritto di più loro e di essere stati trascurati… protesterebbero, non capirebbero… non riconoscerebbero il progetto… perché dovete sapere che la bellezza fa invidia», con queste parole, nel corso delle prime attività di framing del problema, una collega sociologa ci descriveva il possibile punto di vista del quartiere sul progetto che stavamo conducendo; ci sollecitava a realizzare un intervento modesto, a non eccedere con la bellezza, qualunque cosa significasse questa parola.

Nel corso di questi anni di lavoro, in più occasioni ci siamo trovati ad avere a che fare con queste raccomandazioni; ci provengono da organizzazioni, policy maker, operatrici e operatori, cittadini e persino qualche ricercatore e qualche progettista, che respingono l'idea che la qualità estetica e percettiva sia un prerequisito di un luogo di benessere e salute per gli 'ultimi', i 'fragili', i 'marginali', i 'poveri', al pari di altri elementi di attenzione e al pari di altri cittadini. Ci sono diversi micro-orientamenti che rientrano in questa mozione avversa alla bellezza: ci sono quelli che invocano la massima priorità degli interventi sostanziali e di base – siamo ancora alla piramide di Maslow

7 Silk, E. M., Rechkemmer, A. E., Daly, S. R., Jablokow, K. W., McKilligan, S. (2021). Problem framing and cognitive style: Impacts on design ideation perceptions. In *Design Studies*, *74*, 101015.
8 Meroni, A., Selloni, D., Rossi, M. (2018). *Massive Codesign: A proposal for a collaborative design framework*. Milano. FrancoAngeli.

sulle classi di bisogni[9] – classificando la bellezza come uno spreco di risorse; ci sono quelli che dicono che la bellezza distrae, indebolisce l'animo e non sollecita la persona a perseguire con abnegazione un cambiamento nella propria vita; ci sono quelli che dicono che portare la bellezza nei contesti di estrema fragilità provocherebbe le tensioni e l'ostilità di chi ne sarebbe escluso; e, infine, ci sono quelli che dicono che servono iniziative di policy making, di cambio strutturale del sistema di welfare, rispetto a cui ogni intervento su domini progettuali più tangibili sia da posticipare al rinnovo delle politiche, lasciando però un vuoto tra le raccomandazioni e le razionalità pratica intesa come "responsabilità di operare nella realtà quotidiana con le risorse a disposizione"[10] e procrastinando 'a data da destinarsi' interventi di mitigazione evidentemente necessari. Noi questo spazio di mezzo abbiamo deciso di occuparlo "camminando scalzi"[11], con azioni trasformative minime, magari imperfette ma che creino segni di un possibile miglioramento dell'esperienza degli utenti. Allo stesso modo, non abbiamo mai fatto mancare la nostra presenza ai tavoli politici[12], ai quali abbiamo portato anche la testimonianza e le conoscenze apprese attraverso il nostro fare concreto, che restituisce la misura quotidiana della fragilità delle infrastrutture territoriali per l'inclusione sociale e della loro inconsapevole violenza simbolica[13].

Il tema della bellezza nei luoghi che ospitano servizi dedicati alla fragilità e alla marginalità sociale e ai relativi interventi di contrasto è un concetto evocato spesso per sottrazione, alludendo alla mancanza di cura e ad una scarsa attenzione alla dimensione cognitiva e viscerale dell'esperienza utente. Sovente, tali luoghi sono sporchi, rotti, sotto-attrezzati, organizzati male, colorati male, illuminati male, allestiti in spazi ed edifici inadatti e inadattabili; promuovono esperienze mortificanti, istituzionalizzanti e schiacciano la persona sui bisogni e sui problemi, come se questi fossero una colpa ed ella ne fosse l'unica responsabile. Se il biasimo è unanime, un consenso meno compatto lo riscuotono le ipotesi che al contrario vogliono questi luoghi 'belli'; per 'belli' noi intendiamo salubri, accessibili, illuminati e colorati secondo una precisa intenzionalità, organizzati e attrezzati per accogliere adeguatamente l'individuo, il suo progetto di vita e il suo momento di fragilità; li intendiamo non stigmatizzanti né isolati dal contesto, vivibili dal punto di vista lavorativo e riconoscibili come presidi di socialità e cittadinanza aperti a tutte e tutti.

Il design, come "arte delle cose amabili"[14], ha la capacità di far emergere questo tipo di opposizioni. Abbiamo già detto quanto il progetto inviti gli attori ad uscire da una posizione critico-analitica e ad assumerne una di proposizione; questo porta ad affrontare temi delicati, quali la fragilità, la

9 Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being*. New York. Simon and Schuster.
10 Da Vecchiato, T., Barbero Vignola, G, Bezze, M., Canali, C., Geron, D., Innocenti, E. (2016). Povertà educativa: il problema e i suoi volti. In S*tudi Zancan. Politiche e servizi alle persone, 3*, 5-22.
11 Ciaffi, D., Mela, A. (2012). Città partecipate: un possibile decalogo. In *Animazione Sociale, 265*, 88.
12 Campagnaro, C., Ceraolo, S., Di Prima, N., Porcellana, V., (2018). Shelter as a place of wellbeing and dignity. In *Homeless in Europe Magazine*, 17-19.
13 Bourdieu, P. (2009). *Ragioni pratiche*. Bologna. Il Mulino.
14 Manzini, E. (1990). Design come arte delle cose amabili. In *Op. cit., 78*. Napoli. Edizioni Il Centro.

marginalità, la povertà, l'inclusione sociale, con una prospettiva di cambiamento che sollecita la disponibilità delle persone a mettersi in discussione e a ripensare modelli culturali e teorici, visioni, stereotipi e luoghi comuni. Il confronto sulla bellezza ci ha fatto scoprire che, anche all'interno di organizzazioni molto sensibili e nel pensiero di discipline particolarmente attente ai temi sociali, ci sono resistenze inaspettate all'idea della cura dei luoghi. Più pragmaticamente, abbiamo capito che proprio nei nodi cruciali di quei sistemi che dovrebbero facilitare i processi trasformativi esistono tacite gerarchie di interventi, di luoghi e di prodotti con un diverso diritto ad essere 'belli' e che su quelle è necessario intervenire.

Nella nostra visione, il design ha il dovere di non ignorare queste contraddizioni e, al contrario, deve capire con quali processi della ragione e con quali strumenti del progetto superarle e trasformarle in consenso. Per fare questo, è certamente necessario usare, e usare bene, parole precise e concetti operabili e molto concreti, che riescano a fugare i dubbi e le perplessità degli attori più reticenti. Non per questo, tuttavia, dobbiamo rinunciare alla parola 'bellezza', la quale ha dimostrato di avere una capacità sintetica, suggestiva[15] e allegorica tale, nel nostro vissuto di ricerca-azione, da aprire porte da troppo tempo chiuse, raggiungere livelli decisionali apicali, sollecitare attenzioni inedite e provocare reazioni attorno alle quali, finalmente, poter lavorare concretamente «alimentando la conversazione sociale con idee e interventi che siano delle chiare prese di posizione [...] che, trasformando i sistemi socio economici, modificano le relazioni e i rapporti di potere tra gli attori che di essi sono parte»[16].

15 Francesco Zurlo scrive che «un grande generatore di senso, attivatore di Mindfulness, è il concetto più generale di 'bellezza': il valore della bellezza, che è un'aspirazione universale, è capace di coinvolgere ognuno di noi, in un processo di tensione continua che ci porta ad accettare costantemente nuovi impegni e intraprendere attività, fino al raggiungimento degli obiettivi che quegli sforzi implicano. Forse è questo un segreto per la felicità, la stessa che – nell'equilibrio tra cognizione, emozione e sentimento – si prova quando si è dentro la dimensione della Mindfulness». Per approfondimenti: Zurlo, F. (2012). *Le strategie del design*. Milano. Libraccio editore. Edizione del Kindle pos. 302.
16 Manzini, E. (2019). Senso civico come bene comune. Che cosa ci insegna l'innovazione sociale. In G. Sinni (a cura di) *Design civic consciousness* (p. 26). Macerata. Quodlibet.

B.

SPAZI DI COMUNITÀ

SAMMARTINI 106 BOTTEGA SOLIDALE E FUNLAB

SAMMARTINI 106, BOTTEGA SOLIDALE E FUNLAB
Co-design e co-crafting in spazi multifunzionali ad uso collettivo

inizio
SETTEMBRE 2019

fine
LUGLIO 2021

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS
COMUNE DI ROZZANO

collaborazione
ALER MILANO, AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE
AFOL METROPOLITANA, AGENZIA METROPOLITANA PER LA FORMAZIONE L'ORIENTAMENTO E IL LAVORO
LA CORDATA
COMUNITÀ NUOVA
CARITAS AMBROSIANA
AUSER LOMBARDIA, AUTOGESTIONE DEI SERVIZI PER LA SOLIDARIETÀ
TRASGRESSIONE.NET – GIUSTIZIA RIPARATIVA ROZZANO

località
MILANO E ROZZANO (MI)

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Tra 2019 e il 2021 siamo stati incaricati di animare due azioni di progettazione partecipata di spazi di comunità, entrambi gestiti da Fondazione Progetto Arca Onlus: il centro Sammartini 106 a Milano e gli spazi della Bottega solidale e del FunLab a Rozzano. Essi sono presentati insieme in questo elenco perché si tratta, in entrambi i casi, di luoghi a vocazione collettiva che rispondono ad una missione di inclusione e partecipazione cittadina; sono, inoltre, due progetti nei quali abbiamo scelto di usare il medesimo dispositivo del design workshop a sostegno di una strategia di audience development[1] and engagement[2] messa in atto dalla Fondazione verso i cittadini vulnerabili e la comunità dei volontari che, quotidianamente, contribuisce alla gestione di alcuni servizi di prossimità.

Sammartini 106, conosciuto anche come "La casa dei volontari di Arca", è uno spazio multifunzione ricavato in una delle arcate-magazzino sotto il

1 Bamford, A., Wimmer, M. (2012). *EENC short report on audience building and the future creative Europe program*. EENC.
2 Aboelata, M. J., Ersoylu, L., Cohen, L. (2011). Community engagement in design and planning. In M. J. Aboelata, L. Ersoylu, L. Cohen (a cura di), *Making healthy places* (pp. 287-302). Washington, DC. Island Press.

piano binari della Stazione Centrale di Milano, affidato in comodato d'uso da Ferrovie dello Stato a Fondazione Progetto Arca Onlus. La Fondazione beneficia del supporto quotidiano di decine di volontari, centinaia nei periodi dell'anno più difficili e intensi, e, riconoscendone il valore strategico per il suo mandato, ha deciso di allestire un luogo dedicato a loro. Lo spazio avrebbe dovuto ospitare eventi formativi, attività aggregative e accogliere alcune postazioni per attività di 'back office' e coordinamento delle diverse iniziative, mettendo a disposizione pc e scrivanie e altri strumenti a supporto del lavoro sul territorio. In questo senso, l'arcata 106 di via Sammartini ha quindi assunto da subito un significato importante per la comunità della Fondazione. Illuminato di luce naturale solo attraverso la porta vetrata di ingresso, a sua volta filtrata da una bussola, il locale si presentava come un vasto open space da circa 200 mq, poco luminoso e relativamente accogliente.

Il nostro gruppo di ricerca è stato chiamato a guidare il progetto di allestimento dello spazio, per qualificarlo dal punto di vista funzionale ed espressivo. Abbiamo risposto al mandato sviluppando un progetto di place identity[3] e place making[4]: l'intervento avrebbe dovuto potenziare la capacità narrativa dello spazio attraverso azioni di wall painting e risolvere la questione dell'organizzazione distributiva dello spazio, proponendo una suddivisione flessibile e adatta ad accogliere in modo reversibile le varie funzioni previste.

Dal punto di vista della connotazione dello spazio, la scelta è stata quella di proseguire in continuità con l'identità visiva implementata negli altri spazi della Fondazione che avevamo contribuito a progettare in precedenza (come i centri interessati dal progetto Cantiere Mambretti, in questa antologia). Questo ha permesso di trasmettere un senso di organica coesione tra i diversi luoghi e servizi che abitualmente accolgono il lavoro dei volontari. La decorazione muraria è stata quindi progettata sulla base di un pattern a triangoli con toni di verde. Fedeli al mandato partecipativo, abbiamo discusso le intenzioni progettuali con i futuri fruitori dello spazio e concordato i dettagli del concept grafico, dal segno ai colori, dall'organizzazione spaziale all'allestimento.

Le realizzazioni hanno coinvolto il nostro gruppo di designer, numerosi volontari che si sono alternati nelle giornate di lavoro e i responsabili del servizio presso la Fondazione. In particolare, volontarie e volontari hanno riferito di aver riconosciuto nel workshop un momento di unione e collaborazione che, diversamente dalle attività solidaristiche che sono soliti svolgere, ha accelerato il consolidamento del legame con lo spazio. Il lavoro svolto insieme, tra materiali e attrezzi non così consueti per i partecipanti e in un'atmosfera informale, ha permesso ai volontari di conoscersi e confrontarsi, rivelando talenti e rafforzando anche il senso di appartenenza all'organizzazione.

Parallelamente abbiamo lavorato al progetto di allestimento partecipato degli spazi che ospitano la Bottega Solidale e il FunLab, nel comune di Rozzano; esso si è svolto nell'ambito di un programma di inclusione sociale e

3 Proshansky, H. M. (1983). Place identity: Physical world socialization of the self. In *Journal of Environmental Psychology*, *3*, 299-313.
4 Wycko, M. A. (2014). Definition of Placemaking: Four Different Types. In *Planning & Zoning News 32 (3)*, 1.

rigenerazione urbana dedicato agli inquilini dei condomini dell'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale (ALER) e finanziato dalla Regione Lombardia e dal Fondo Sociale Europeo. Lo scopo del programma era quello di supportare i cittadini in difficoltà nell'accesso ad alcuni servizi di prossimità, all'uso consapevole dei luoghi di comunità e al mutuo-aiuto, in un'ottica di restituzione e, per alcuni, di giustizia riparativa. Il capofila dell'iniziativa era il Comune di Rozzano in cordata con una rete di partner, tra cui Fondazione Progetto Arca Onlus.

L'intervento da noi realizzato per la Bottega Solidale e il FunLab si inserisce, come nel caso di Sammartini 106, tra le esperienze di co-design dedicate agli spazi di comunità. La Bottega Solidale è infatti un 'emporio gratuito' gestito da Fondazione Progetto Arca Onlus e da altre associazioni territoriali, che permette a circa duecento famiglie, in stato di indigenza, del Comune di Rozzano, di fare gratuitamente la spesa alimentare ogni mese. La Bottega Solidale è sita in un basso fabbricato, all'interno del quale, nelle stanze adiacenti all'emporio, sono erogati altri servizi per la cittadinanza in condizione di vulnerabilità economica e sociale, quali sostegno psicologico, assistenza sociale ed economica, formazione finanziaria, orientamento e reinserimento lavorativo. Attraverso i sopralluoghi preliminari e le interviste al personale già impegnato nella gestione dello spazio, abbiamo individuato come esigenza primaria la definizione di una precisa identità dei luoghi e delle singole funzioni ospitate. In particolare, il progetto aveva l'obiettivo di promuovere l'accessibilità dell'edificio, contrastandone la connotazione stigmatizzante e offrendo un'esperienza di accesso ai servizi che fosse il più possibile positiva e familiare. L'organizzazione dei flussi degli utenti verso i vari servizi e la gestione dei tempi di attesa sono stati gli altri elementi di attenzione attorno ai quali progettare.

Come la Bottega Solidale, anche il FunLab, situato a Rozzano in via Oleandri, è un luogo multifunzionale aperto i cittadini, associazioni e comunità. Esso è stato concepito come spazio di incontro, pratica collettiva, informazione e formazione, dove realizzare laboratori di quartiere e eventi aperti al pubblico e, parallelamente, garantire servizi di sportello per l'accompagnamento individuale dei cittadini. Anche in questo caso, come per la Bottega Solidale, gli spazi sono caratterizzati da un uso esteso ad una rete eterogenea di attori. Replicando il processo sperimentato altrove, il nostro lavoro nella Bottega Solidale e nel FunLab si è svolto attraverso momenti progettuali di tipo partecipativo volti a stimolare il coinvolgimento e la riflessività progettuale di operatori, utenti, volontari e referenti degli enti partner. L'obiettivo principale su cui si è convenuto è stato quello di rispondere alle esigenze di funzionalità degli spazi, di accessibilità cognitiva e di identità di luogo.

La fase di negoziazione del progetto ha visto coinvolti attori afferenti ai diversi 'mondi' che utilizzano settimanalmente i locali della Bottega Solidale e del FunLab per le proprie attività statutarie. Gli stakeholder sono stati intervistati dal nostro gruppo di ricerca al fine di cogliere esigenze specifiche e input per lo sviluppo del progetto. Dall'analisi svolta, la varietà di attività erogate e di organizzazioni presenti restituivano un'idea di frammentarietà dello spazio e di disaggregazione dei servizi. Nel concreto, da un lato, la cittadinanza stentava a riconoscere il luogo e la sua funzione inclusiva e di servizio alla

comunità; dall'altro, l'assenza di ownership collettiva e condivisa tra i diversi stakeholder contribuiva ad una visione polverizzata del progetto e alimentava il paradosso che gli spazi, pensati per tutti, non fossero nella cura e nell'attenzione di nessuno. In aggiunta a questo momento di esplorazione partecipata delle esigenze, il coinvolgimento degli attori ha preso forma anche nella richiesta di esprimere una preferenza rispetto ad una selezione di alternative progettuali, anch'esse sviluppate a partire dagli elementi emersi nella fase di esplorazione collettiva delle esigenze.

Il concept da noi proposto evoca la dimensione sistemica dei servizi e la missione civica degli spazi multifunzionali. Nello specifico, il pattern e i colori adottati per la decorazione del FunLab sono stati il frutto di una proposta co-progettata con gli utenti durante i momenti di confronto progettuale in presenza. Concordato il concept, l'intervento trasformativo è stato messo in pratica attraverso workshop settimanali di wall painting, che hanno visto la partecipazione del nostro gruppo di ricerca, di una nutrita squadra di studentesse e studenti di design del Politecnico di Torino, di un gruppo di volontari della Fondazione e di residenti del quartiere, alcuni percettori delle misure di sostegno al reddito e altri partecipanti a percorsi di giustizia riparativa. Questa partecipazione eterogenea ha ulteriormente promosso, nel sentire comune dei partecipanti, l'idea di una comunità che si prende cura dei propri luoghi. Tecnicamente, per facilitare questo tipo di partecipazione non esperta ed estemporanea, il progetto ha previsto soluzioni formali organizzate in artwork, con parti distinte di un'unica composizione grafica, la cui realizzazione è stata assegnata a ciascuno dei partecipanti, e tecniche realizzative semplici, ripetibili e facilmente manutenibili nel tempo. Infine, in aggiunta alla decorazione degli ambienti, il progetto ha potenziato l'allestimento dello spazio, rinnovando e integrando la dotazione esistente di arredi con alcuni mobili raccolti attraverso una campagna di donazione che ha coinvolto gli enti partner e gli abitanti del quartiere.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

IL DESIGN DI INNESCO

Nella progettazione di un luogo collettivo, specialmente se esso dovrà essere gestito secondo un approccio comunitario e condiviso, il designer può trovarsi nella condizione di dover assumere la responsabilità di guidare, persino 'trainare' in alcune circostanze, il processo; questo accade a fronte del fatto che, sebbene sia presente una pluralità di stakeholder che si dicono interessati e che si dichiarano disposti a contribuire al progetto, essi mancano di uno spirito di iniziativa che vada oltre la dimensione individuale e, pertanto, offre un apporto solo parziale. In queste situazioni di disconnessione e di reciproca attesa, ci è parso che la nostra mediazione propositiva e costruttiva, unitamente al nostro innesco generoso dei processi, siano stati particolarmente utili; ci è sembrato, infatti, che noi potessimo farci interpreti, meglio di altri attori e discipline, di una conduzione che fosse concreta, presente e terza rispetto a tutti gli interessi di parte.

Abbiamo interpretato spesso il ruolo di 'innesco', non solo nei casi lombardi descritti in questo capitolo, offrendo direttamente le energie – fisiche, emotive e talvolta anche economiche – che servivano all'avvio delle attività progettuali comuni e al coinvolgimento di persone, comunità ed organizzazioni. Abbiamo operato all'interno dei sistemi, accedendovi e comportandoci come pari degli altri stakeholder, piuttosto che come portatori delle istanze di una committenza esterna. Abbiamo evocato, rappresentato e reso condivisibile il senso di scopo collettivo per cui iniziare a co-creare, in un'ottica di design futuring[5] e attraverso attività di envisioning[6] e scoping[7]. Abbiamo costruito qualcosa che necessitasse cura e attenzione da parte di tutti per diventare consistente e concreto. Abbiamo assunto funzioni complementari a quelle mancanti, prestandoci ad imparare da chi insegnava, istruendo chi non sapeva, mettendo a disposizione mani dove serviva muovere le cose e trasformare la materia, portando parole giuste per significare pensieri collettivi. Così facendo, gli altri attori ci sono 'venuti dietro', progressivamente, magari con la prudenza di chi non è abituato a processi di co-progettazione e alla relativa cessione di potere e controllo. Riteniamo che questa modalità abbia contribuito fortemente al coinvolgimento attivo degli stakeholder: alcuni

5 Fry definisce l'attività di design futuring come visione attiva e pratiche generative intese a reindirizzare e reimmaginare le possibilità future che guidano la sostenibilità delle iniziative e i risultati che esse possono generare. I 'design futures' sono le pratiche emergenti di progettazione di artefatti che riflettono possibilità future alternative in modi che stimolano l'immaginazione degli stakeholder. Tutti questi riferimenti riflettono un orientamento futuro definitivo e persino la competenza di immaginare, articolare e progettare in modo persuasivo per i futuri umani preferiti. Per approfondimenti: Fry, T. (2009). *Design futuring: Sustainability, ethics and new practice*. Oxford, UK. Berg.

6 Björgvinsson, E., Ehn, P., Hillgren, P. A. (2012). Design things and design thinking: Contemporary participatory design challenges. In *Design Issues, 28(3)*, 101-116.

7 Rinkart, Y. (2021). *Six things to know about project management in the public sector*. Apolitical. https://apolitical.co/

hanno aderito ai processi per desiderio genuino di partecipazione, altri per responsabilità, per contagio o, a volte, per inerzia, ma sempre dimostrando una più matura consapevolezza di poter essere legittimi co-titolari delle trasformazioni in corso.

FINDING N.2
FOR DESIGN

LUOGHI DI TUTTI E DI NESSUNO E LA SOLITUDINE DEL DESIGNER

La maggiore sfida di un progetto partecipativo che intenda agire su uno spazio rendendolo collettivo e condiviso, come ambiente di vita, di incontro e di lavoro per molti cittadini, sta nell'evoluzione di tale spazio a luogo e ambiente; per spazio, intendiamo la dimensione fisico-geografica e qualitativa di un territorio naturale e costruito; per luogo intendiamo un costrutto mentale definito dagli individui e con una specifica posizione all'interno della società; e infine, per ambiente intendiamo un luogo dotato di componenti fisiche, culturali e sociali, le quali ne determinano le caratteristiche centrali per la salute e il benessere fisico e mentale delle persone nella società[8]. Questa transizione da qualcosa di meramente fisico verso qualcosa di multidimensionale non è scontata. Essa presuppone, da parte di tutti gli attori, stakeholder e comunità – oggi committenti e domani beneficiari di quel luogo – la disponibilità a partecipare, accettare la relazione, assumere responsabilità in modo collettivo, progettare, scegliere e negoziare. Allo stesso modo, nella nostra esperienza, anche questa disponibilità a mettersi in gioco non è scontata. È infatti frequente che il progetto porti a collaborare con attori che presentano un senso di ownership e una motivazione molto bassi e un altrettanto basso senso di rappresentanza e che si sottraggono alla collaborazione profonda che viene loro richiesta. Spesso la resistenza al coinvolgimento è espressione di un problema che trascende il progetto ed ha ragioni più profonde, insite nelle relazioni sistemiche tra i soggetti. Il rischio di questa condizione è rappresentato dalla situazione in cui i luoghi ad aspirazione collettiva risultano essere, in realtà, di nessuno – e nessuno sembra interessato ad averne cura. Altro rischio è, ancora, che il più alto grado di interessamento per la riuscita del progetto sia quello espresso dal designer, che però non può bastare a se stesso e dipende dalle risorse che il territorio – sociale, culturale ed economico – è chiamato a prestare per la riuscita dell'iniziativa.

Dal punto di vista del design, non è solo questione di assumere posizioni di avanguardia esperta, di saper mettere in atto azioni di catalizzazione di processi e di prototipazione o, ancora, di avere competenze di animazione di

8 Interpretando LaGory, M (2000). *Unhealthy Places.* Londra. Taylor and Francis, Edizione del Kindle, pos. 299-302.

progetti multi-stakeholder e multi-utente. Si tratta anche di saper agire per surroga, facendosi portatore degli interessi, delle ragioni e dello scopo di quei luoghi collettivi e della comunità, di pratica[9] e di scopo[10], che dovrebbe fruirne, proprio in un momento in cui l'uno e l'altra ancora non esistono se non nelle intenzioni collettive, nelle speranze e nelle richieste della loro committenza. In quella fase preliminare, entrambi, luogo/prodotto collettivo e relative comunità, necessitano un'identità e una voce che non siano quella dei singoli attori del sistema; in assenza di queste componenti, i progetti mancano di quella consistenza culturale, sociale e psicologica che sono contemporaneamente, e circolarmente, uno dei risultati più importanti dei processi di co-creation e una delle condizioni necessarie alla vita dei progetti stessi. Dunque, oltre a progettare i luoghi e gli ambienti, dobbiamo progettare le comunità stesse e i sentimenti che daranno qualità alla relazione d'uso e di appartenenza che li faranno vivere; a questo scopo, di nuovo partecipato e comune, il design può contribuire con quelle competenze e iniziative, ampiamente discusse in letteratura, che permettono di visualizzare le risorse disponibili, traguardare futuri possibili, connettere e tenere insieme attori in una prossimità fattiva, e, infine, promuovere valori condivisi in cui riconoscersi e a cui dedicare gli sforzi collettivi.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

I VOLONTARI NEI PROGETTI

Fare design socially responsible[11] vuol dire confrontarsi con organizzazioni che, nella gran parte dei casi, coinvolgono anche gruppi di volontari. Ad oggi, i cittadini e le cittadine che, a titolo gratuito, decidono di offrire il proprio tempo e le proprie competenze per svolgere attività di tipo solidale costituiscono una risorsa imprescindibile per il funzionamento del nostro sistema sociale. L'energia che il mondo del volontariato apporta è cruciale e irrinunciabile; per questo, è importante che i designer considerino e riconoscano questa risorsa all'interno dei loro percorsi progettuali ed è altrettanto importante

9 Per comunità di pratica accogliamo la definizione di Wenger et alii che la descrivono come «gruppi di persone che condividono una preoccupazione, una serie di problemi o una passione per un argomento e che approfondiscono le proprie conoscenze e competenze in questo settore interagendo in modo continuo». Per approfondimenti: Wenger, E., McDermott, R., Snyder, W. M. (2002). *Cultivating Communities of Practice* (p. 4). Boston. MASS Harvard Business School Press. Traduzione degli autori.

10 Per comunità ibrida di scopo accogliamo la definizione di Manzini che la descrive come "gruppo di persone orientate alla realizzazione di una specifica iniziativa". Per approfondimenti: Manzini, E. (2018). *Politiche del quotidiano* (pp. 92-96). Bologna. Edizioni di Comunità.

11 Resnick, E. et al. (2019). Creating the Future: Defining the Socially Responsible Designer 1964–99. In E. Resnick (a cura di), *The Social Design Reader* (pp. 63-263). Bloomsbury Publishing.

prendere atto della specificità di questa categoria di audience, prevedendo opportuni accorgimenti di processo atti a valorizzarne capacità, competenze e aspirazioni.

Tra gli utenti dei servizi e il personale che li eroga, i volontari sono una figura terza, ibrida; condividono con i secondi l'uso di spazi, luoghi e oggetti come dispositivi educativi; guardano al loro stesso contributo in seno all'organizzazione come qualcosa di eccezionale, in termini di straordinarietà rispetto ad un impegno continuativo di ore prestate che essi sottraggono alla propria vita e in termini di valore economico legato alla mancata retribuzione dell'intervento; hanno una formazione maturata spesso attraverso un apprendimento non formale che appare meno solido sul piano teorico, relativamente a concetti e termini sociali con cui esercitare la loro funzione presso le organizzazioni. Sono dunque figure generose, generative, e allo stesso tempo richiedenti un'attenzione e un riconoscimento specifici.

Per quanto attiene ai processi di design partecipativo, l'interfacciarsi dei volontari con le trasformazioni che si intendono sviluppare e il loro prendervi parte da utenti esperti ha ricadute plurime: nella nostra esperienza, la partecipazione alle attività creative, progettuali e trasformative è spesso accolta dai volontari come un'espressione di quel riconoscimento richiesto come categoria specifica e come risorsa umana strategica dell'organizzazione; questa partecipazione è, inoltre, garanzia di completezza dei processi di co-design poichè, allargando la platea di interlocutori interessati alle azioni dei progetti, si contribuisce all'efficacia dei risultati ed all'efficienza dei processi; ancora, co-progettare in una prospettiva di benessere e care è spesso riconosciuto dai volontari come un modo in più per esercitare quei principi di giustizia sociale e di inclusione che danno maggiore qualità ai servizi per le persone fragili, a cui essi contribuiscono mediante le loro le attività; infine, la straordinarietà della co-creazione rispetto ai tempi, ai ruoli e alle relazioni, offre ai volontari l'opportunità di un incontro significativo e non mediato con il beneficiario, nel quale scoprire pienamente la persona e le sue risorse, ben oltre i suoi bisogni e mancanze. In tutto questo 'scoprire profondo', riteniamo che il workshop partecipativo sia lo strumento più flessibile e adatto per questa formazione che, attraverso il fare e il progettare, permette l'incorporazione di nuove soft-skill e nuove sensibilità di relazione, di ascolto e di azione.

B.

SPAZI DI COMUNITÀ

BAC

BAC
Co-design: strategia, visione sistemica e allestimento outdoor

inizio
MARZO 2018

fine
ESTATE 2019

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN

collaborazione
OPERA BAROLO
ASSOCIAZIONE BEST TORINO
COSTRUIRE BELLEZZA
COMUNITÀ GIULIA – COOPERATIVA SOCIALE MIRAFIORI

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN

Il progetto sviluppato per Opera Barolo è il frutto di un lungo percorso che, a partire da marzo 2018, ha coinvolto numerosi stakeholder e attuato svariate modalità di progettazione partecipativa strettamente collegate tra loro.

Il Distretto Sociale Barolo è un sistema collaborativo promosso da Opera Barolo, per mezzo del quale l'organizzazione persegue la sua mission di inclusione sociale, in collaborazione con agenzie del terzo settore e con gli enti locali. Fisicamente, la sede del Distretto si sviluppa in un'area di 15.000 mq dove sono ospitate, al 2022, tredici realtà sociali impegnate in un lavoro quotidiano di prossimità a beneficio di persone vulnerabili. L'articolata costellazione di soggetti che compone il sistema del Distretto trova rappresentazione anche nella conformazione degli spazi che la ospitano: la sede è una vera e propria cittadella, distribuita in un isolato composto di molti edifici e da altrettanto numerosi cortili interni.

L'esigenza manifestata dalla committenza riguardava il potenziamento della collaborazione tra gli enti del Distretto. L'interazione tra le varie agenzie sembrava infatti indebolita dalle differenze tra le singole organizzazioni e dalla complessa articolazione dello spazio, che ostacolava la possibilità di scambio, fisico e culturale, e di contaminazione positiva. Per questa ragione siamo stati invitati a coordinare un percorso di analisi e co-progettazione focalizzato sui nuovi funzionamenti del Distretto Barolo, in una prospettiva di ecosistema e di network collaborativo, efficace, organico e generativo.

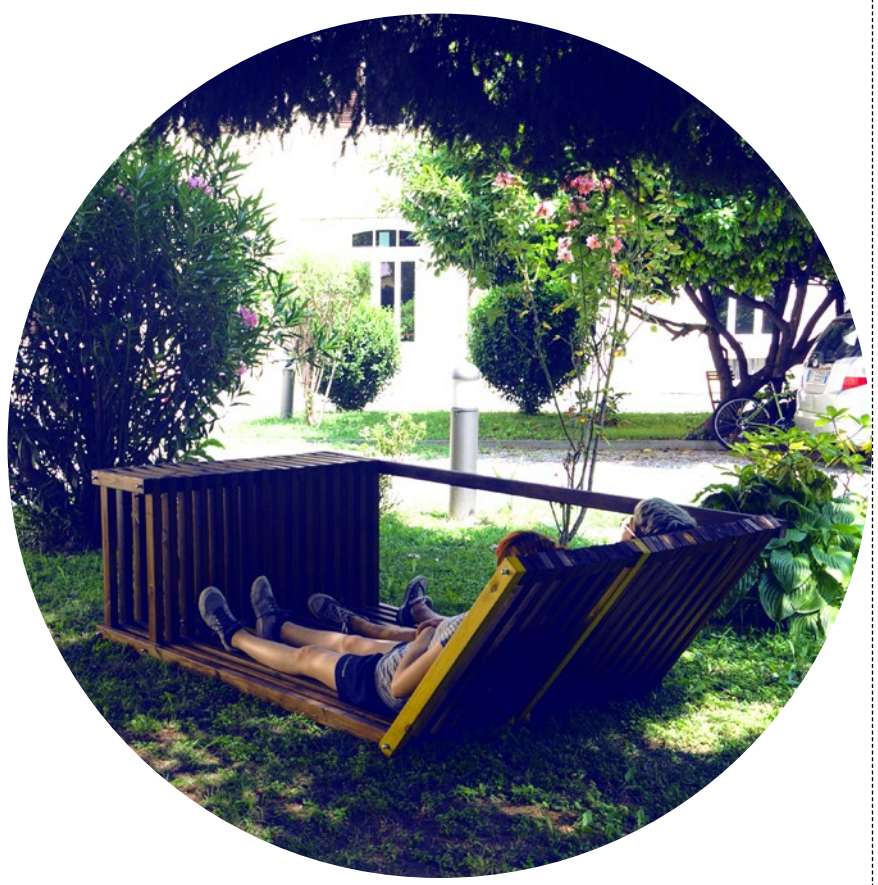
Il processo progettuale si è svolto in quattro step temporali, secondo cicli consequenziali di analisi/progettazione/sperimentazione, e ha sollecitato

diversi design domains. In un primo step, abbiamo invitato gli enti del Distretto Barolo a partecipare ad un workshop di "form-azione": un'esperienza di co-progettazione della durata di due giorni, volta a esplorare le relazioni fra gli enti e le potenzialità che esse assumevano per il sistema. I designer e gli antropologi del nostro team di ricerca hanno guidato gli operatori sociali partecipanti al workshop in attività volte ad individuare esigenze e opportunità di sviluppo. Nel complesso, il lavoro in gruppo ha portato a definire come urgente il desiderio degli enti di riconoscersi come sistema e ha permesso di rappresentare chiaramente la necessità di individuare temi, dispositivi e occasioni rispetto a cui, e attorno a cui, intensificare una collaborazione concreta e fattiva.

Partendo da questo mandato, abbiamo promosso e condotto un secondo workshop residenziale dal titolo "Design per i Sistemi di Welfare" che ha coinvolto dieci designer sistemici del Corso di Laurea Magistrale del Politecnico di Torino. L'esperienza aveva, a sua volta, una forte intenzionalità partecipativa e ha portato studentesse e studenti ad entrare in contatto diretto e continuativo con gli enti. L'obiettivo è stato quello di approfondire i funzionamenti del sistema Distretto Barolo, individuando i temi più rilevanti sui quali sperimentare possibili strategie di attivazione del network di organizzazioni e comunità. L'attenzione del gruppo di lavoro, le cui attività sono state supportate anche dalla diretta partecipazione della direzione del Distretto Barolo e delle fondazioni bancarie che sostenevano il progetto, si è concentrata su una proposta articolata in due sotto-indirizzi: dotare in maniera diffusa ed organica i cortili della sede di un sistema di allestimenti outdoor che avrebbe permesso di 'abitare il Distretto'; definire un piano di attività di scambio e collaborazione, anche molto concrete, che sarebbe partito proprio dalla costruzione di quelle stesse dotazioni. Il concept co-progettato enfatizzava il ruolo delle attrezzature esterne diffuse come dispositivi di identità collettiva, capaci di promuovere nuove forme di identificazione reciproca, socialità e aggregazione, ed eleggeva i cortili del Distretto, e le soglie tra gli uni e gli altri, a spazi di incontro e relazione tra i tredici enti.

Si è deciso dunque di proseguire con una sperimentazione di questa ipotesi a due dimensioni, costruire gli arredi e costruirli insieme, passando così dal dominio del progetto sistemico a quello del design del prodotto di allestimento. Per concretizzare lo sviluppo delle proposte allestitive, abbiamo quindi promosso un'ulteriore azione di partecipazione collettiva al progetto – la terza dell'intero processo. In questo caso, essa è stata incentrata sul tema 'abitare il Distretto', di forte attinenza con il tema del community building. Ciò è avvenuto attraverso il concorso "BAC – BEST Architecture Competition", un contest annuale di architettura e design durante il quale circa trecento studentesse e studenti del Politecnico di Torino sono invitati ad elaborare, in team multidisciplinari e in un brevissimo lasso di tempo, le idee progettuali su un topic specifico, diverso ogni anno. L'edizione del concorso del 2019 è stata dunque dedicata proprio all'elaborazione di proposte di micro-architettura/macro-arredo con cui attrezzare i cortili e le soglie del Distretto Barolo. La competizione ha raccolto novanta proposte, ventisei delle quali sono state selezionate per essere presentate e discusse con una commissione.

Il concorso ha selezionato un progetto vincitore, decretato da una giuria composta da esperti del settore, dalle organizzazioni del Distretto, dalla direzione dell'Opera Barolo, dagli enti finanziatori e da alcuni membri del nostro team. Il macro-arredo vincitore è stato l'oggetto di un quarto workshop, in questo caso di autocostruzione, l'ultimo e più concreto step di questo lungo progetto. Il quarto workshop ha avuto come obiettivo la realizzazione dell'intera dotazione di arredi esterni e si è svolto in collaborazione con il nostro laboratorio di autocostruzione e falegnameria attivo presso Costruire Bellezza (caso studio che sarà presentato successivamente in questa antologia). Anche in questo caso, i nostri designer hanno condiviso l'esperienza con il team di giovani progettisti risultato vincitore del concorso BAC e con alcuni utenti dei servizi del Distretto Barolo. Insieme, noi e loro, abbiamo collaborato alle lavorazioni e all'assemblaggio delle attrezzature, tagliando, avvitando, colorando, allestendo e posando in opera gli arredi presso i diversi cortili, nella conformazione e localizzazione scelta dai singoli enti del Distretto. Lo spazio di lavoro è stato individuato in uno dei cortili non utilizzati del Distretto, sotto una tettoia e all'ombra di alcuni alberi da frutta; in questo modo è stato possibile valorizzare anche la dimensione performativa e di animazione dell'attività di autocostruzione e creare uno spazio ad alta intensità relazionale e di sperimentazione di comunità.



PER UNA STRATEGIA DEI DESIGN DOMAINS

'Panchine e sistemi di welfare': con questa crasi possiamo descrivere un processo progettuale, multi-stakeholder e multi-attore, che si è costantemente, e consapevolmente, mosso sui tre design domains della dimensione organizzativa e di sistema, di quella dei servizi e di quella dei prodotti.

Questi sono i livelli di esplorazione di un'istanza di progetto che si è rivelata ben più complessa e ricca di opportunità di quanto la rappresentasse il brief iniziale; man mano che interagivamo con il sistema di stakeholder e di beneficiari, abbiamo rilevato implicazioni politiche, sociali, relazionali e di comunicazione che hanno aperto a possibilità di collaborazione e democrazia profonda[1], non prevedibili quando tutto ha avuto inizio. Questi tre domini sono anche stati i piani di lavoro a cui iniziare a progettare e sperimentare risposte concrete – di nuovo, di sistema, servizio e prodotto – a quell'istanza multipla di innovazione; queste risposte hanno aiutato la comunità del progetto ad esplorare svariate possibilità di cambiamento del sistema a cui appartengono, ancorché nella forma prototipale di una sperimentazione pilota, e di saggiarne la consistenza e gli effetti a breve termine su di loro e sulle relazioni del sistema. Infine, sistemi, servizi e prodotti hanno definito le diverse cornici entro le quali è stato possibile coinvolgere, valorizzare e far collaborare al meglio enti, competenze e persone – dove 'meglio' allude alla coerenza e confrontabilità tra contribuiti, alla consapevolezza di essere protagonisti di quel processo e alla possibilità di contribuirvi.

Ancora una volta, come in molti altri casi commentati in questo libro, l'attitudine fattuale, quella sistemica e quella strategica del design hanno consentito ai progettisti di tenere insieme i punti di vista e le istanze, divergenti e non, e hanno permesso alle volontà individuali di incontrarsi e integrarsi in un pensiero comune, da cui prendere la via di forme funzionanti. In questa riflessione, quando parliamo di fattuale pensiamo in particolar modo alle «grandi trasformazioni a partire dall'infinitamente piccolo, dall'apparentemente superfluo [...] attraverso i sotto-sistemi, le micro-strutture»[2] e quindi a quella capacità che hanno i progetti di design di essere molto concreti nel formulare sintesi che superano in modo propositivo le contraddizioni tra problemi, vincoli ed opportunità e nel trainare l'innovazione nei contesti; con attitudine sistemica, invece, intendiamo quella capacità di pensare il progetto come progetto di connessioni, relazioni e flussi – in questo caso flussi di informazioni, conoscenze e abilità – tra sistemi, tra sottosistemi e tra relativi membri dei primi due[3]; infine, quando parliamo di attitudine strategica ci riferiamo all'intenzionalità con cui queste connessioni e la loro concatenazione sono

1 Appadurai, A. (2011). *Le aspirazioni nutrono la democrazia* (p. 106). Milano. Et al./Edizioni.
2 Branzi A. citato in De Fusco, R. (2008). *Il design che prima non c'era* (p. 16). Milano. FrancoAngeli.
3 Bistagnino, L., Campagnaro, C. (2014). Systemic Design. In A.C. Michalos (a cura di), *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Dordrecht. Springer.

applicate al progetto, alla produzione dell'effetto di senso[4] che esse assumono e la capacità di proporre un sistema organico di media – in BAC, come abbiamo discusso, sono processi, servizi e prodotti[5] – con cui provvedere alle istanze che arrivano da più gruppi di attori/beneficiari[6].

FINDING N.2
FOR DESIGN

CONCATENARE PROCESSI NECESSARI GLI UNI AGLI ALTRI

In questo progetto abbiamo scelto di lavorare attraverso una concatenazione di processi, ognuno condotto con una modalità di lavoro peculiare e orientato ad un scopo specifico, ma tutti concorrenti ad un unico obiettivo di impatto. Rispetto a quest'ultimo, sentito e condiviso da tutti, ogni processo aveva una propria funzione, vi contribuiva attraverso una sua progettualità e coinvolgeva attori coerenti ad essa. Inoltre, in questa teoria di iniziative progettuali, i risultati attesi ai vari livelli erano determinati dai processi precedenti, nella loro categoria di output e nella loro appartenenza a un determinato design domain. E ancora, allo stesso modo, ogni esito progettuale è stato l'innesco dei processi successivi che ne avrebbero dettagliato ulteriormente alcuni aspetti necessari e maggiormente funzionali all'intero percorso.

Scomporre un progetto complesso, a più dimensioni e che guarda a più wicked problem, in processi snelli, autonomi ma necessari gli uni agli altri, ci ha permesso di costruire un cronoprogramma efficace, con ritmi e intensità variabili, coerenti alla possibilità e alla disponibilità dei singoli stakeholder. Siamo riusciti, in questo modo, a mantenere l'interesse per il processo vivo per un arco di tempo molto esteso e a garantire il vigore indispensabile ad ogni fase progettuale, senza subire la fatica dei tempi lunghi, ancorché necessari, e degli impegni troppo richiedenti per le capacità di alcuni attori. Inoltre, produrre output valutabili sia singolarmente e sia in una prospettiva sistemica ha permesso di lavorare ad un processo sempre molto aperto e di intervenire 'in corsa' per operare miglioramenti ad ogni snodo funzionale di esso: qui individuando nuove sequenze di azioni preferibili, là cercando le competenze e gli attori più opportuni e lì intercettando

4 Zurlo, F. (2010). Design Strategico. In AA.VV. *XXI secolo – Gli spazi e le arti*. Roma. Istituto dell'Enciclopedia Italiana Treccani.
5 Adottando la nozione di "sistema-prodotto" proposta in: Zurlo, F. (2012). *Le strategie del design*. Milano. Libraccio Editore. Edizione del Kindle, pos. 371.
6 Come osserva Zurlo, la capacità del design strategico e le sue prospettive future sono legate alla possibilità di assumere tutti i punti di vista (e i relativi benefici che vi sono correlati) riuscendo a passare da un'angolazione all'altra, senza rimanere isolato all'interno di pregiudizi e prese di posizione. Per approfondimenti: Zurlo, F. (2010). Design Strategico. In AA.VV. *XXI secolo – Gli spazi e le arti*. Roma. Istituto dell'Enciclopedia Italiana Treccani.

nuovi interessi da parte dei membri del sistema progetto, nonché nuovi attori dello stesso.

Infine, attraverso questa esperienza abbiamo potuto osservare un aspetto relazionale molto significativo, legato alle azioni che questa mutualità progettuale ha messo in sequenza: i partecipanti si sono scoperti reciprocamente riconoscenti gli uni del lavoro degli altri e altrettanto responsabilizzati. Progettare per qualcuno che a sua volta progetterà per qualcun altro, e viceversa progettare a partire da quello che qualcun'altro ha progettato per te, rende visibile ed esperibile la circolarità virtuosa e l'interdipendenza dei processi di cittadinanza generativa[7] [8] , nel caso di BAC, e ha permesso ad ogni soggetto, giovane, adulto, ente ed organizzazione, di riconoscere, sperimentare e apprezzare il valore potenziale di essere comunità pratica[9].

In questa catena di eventi strettamente legati gli uni agli altri, i due elementi di maggiore continuità sono riscontrabili nella partecipazione osservante del designer e la sua gestione del dialogo continuo con le committenze. Quanto al designer, l'impegno è stato di sovrintendere all'intero processo con azioni di regia, coordinamento e monitoraggio nonché, nei singoli processi, sovrintendere e animare concretamente le attività, prestando attenzione ad un certo standard di gradevolezza dei prodotti, a un certo tipo di qualità delle relazioni e al fatto che tutte le voci fossero udite; quanto al dialogo con le committenze, abbiamo curato l'interlocuzione più istituzionale con le figure interne al Distretto Sociale Opera Barolo, in quanto portatore della domanda esplicita che ha dato via al progetto e facilitatore istituzionale, ma abbiamo anche avuto cura che il dialogo includesse tutte le altre committenze che, seppure latenti o più deboli, sono parse capaci contribuire sul piano fondamentale della qualità dei processi e dei risultati di impatto.

7 Vecchiato, T, Bezze M., Geron, D., Innocenti, E. (2015). Cittadinanza generativa a servizio dell'innovazione sociale. In *Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone, 5*, 5-13.
8 Fondazione Emanuela Zancan (2015). *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015*. Bologna. Il Mulino.
9 Pignalberi, C. (2008). Le Comunità di Pratica: lavorare per costruire nuova conoscenza. In *Rivista internazionale di Edaforum, vol. 4, n. 10*, 49-59.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

A CONTRASTO DELLA POVERTÀ EDUCATIVA

Il workshop per la realizzazione degli allestimenti da porre in opera nei cortili del Distretto è quanto di più generativo abbia potuto produrre il principio di concatenazione sistemica[10] dei processi che abbiamo applicato al progetto BAC.

Nell'ambito di quest'ultimo, lo scopo dell'attività era certamente quello di produrre i macro-arredi selezionati attraverso il contest BEST, ma si era ritenuto che l'attività di realizzazione avrebbe dovuto coinvolgere anche alcuni rappresentanti delle diverse comunità del Distretto, in particolare utenti e operatori. Questa decisione è stata motivata da diverse ragioni: i budget ridotti consigliavano un approccio di autocostruzione e di tecnologia appropriata, che avrebbe beneficiato della collaborazione di un consistente numero di 'artigiani' e di saperi manuali in opera; si intendeva promuovere un sentimento di co-ownership verso quei prodotti, una piena consapevolezza del sistema di valori e storie di cui questi oggetti erano portatori e, non ultimo, sollecitare una relazione di cura e rispetto verso i manufatti, per preservarne la funzionalità nel tempo; la collaborazione avrebbe potuto rappresentare un modello di interazione molto concreta tra le comunità del Distretto, volta anche ad una conoscenza reciproca meno stereotipata; infine, la partecipazione dei beneficiari dei servizi, erogati in seno al Distretto, avrebbe permesso loro di accedere a nuove modalità informali di esperienza di competenze tecniche e trasversali, in una prospettiva di self-efficacy e esplorazione di sé.

Nel concreto, il gruppo di artigiani che ha collaborato con noi designer era formato da persone con biografie ed esperienze molto diverse: quattro studenti in Design e Comunicazione, nel loro percorso di tirocinio curricolare; tre giovani adulti con precedenti percorsi di migrazione; una decina di ragazze e ragazzi con problematiche di tipo psico-sociale che vivono nel Distretto o vi trascorrono parte della loro quotidianità; alcuni educatori con un ruolo di osservazione e facilitazione; due cittadini in percorsi di giustizia riparativa. Costruendo insieme, tra musica, risate e qualche tensione condita anche da parolacce, la squadra di artigiane e artigiani, esperti e diffusi, ha scambiato conoscenze e storie di vita. Per i ragazzi della comunità educativa residenziale, in particolare, il percorso si è dimostrato molto arricchente e – a detta degli educatori che li hanno affiancati nelle giornate di lavoro e con cui abbiamo proceduto ad una valutazione ex post – ha permesso loro di fare esperienza di una collaborazione dialogica da intendersi come "scambio in cui i partecipanti traggono vantaggio dall'essere insieme"[11].

10 Bistagnino, L., (2009). *Design sistemico: progettare la sostenibilità produttiva e ambientale*. Bra. Slow Food Editore.
11 Sennett R. (2012). *Insieme: rituali, piaceri, politiche della collaborazione* (p. 15). Milano. Feltrinelli.

Essi hanno inoltre avuto la possibilità di vivere nuovi legami positivi con altri giovani, appena più grandi di qualche anno, e di sperimentarsi in attività manuali inedite e sfidanti, dando vita a oggetti di una certa complessità e di una fattura apprezzata, di cui andare fieri. Osservando l'esperienza con un'apertura al più generale fenomeno della povertà educativa e relazionale dei minori, il workshop, che si è svolto nell'arco di più settimane nel periodo giugno-luglio 2019[12], sembra aver esplorato modalità ulteriori attraverso cui i ragazzi e le ragazze hanno potuto – proprio a partire da quelle pratiche di lavoro manuale, creativo e collettivo – partecipare alla vita sociale, esercitare diritti, realizzare il proprio potenziale, aumentare la capacità di resistenza alle avversità[13] e "accrescere la consapevolezza delle proprie possibilità di sviluppo personale"[14].

12 La collocazione temporale del workshop aveva un senso in termini di contrasto al "Summer Learning Loss": Vincenzo, C. (2021). Prevenire il summer learning loss. In *Il progetto S.C.AT.T.I. Scuola, Comunità, Attivazione, Territorio, Innovazione. Raccomandazioni e buone pratiche per contrastare la povertà educativa e la dispersione scolastica* (pp. 5-6). Save the Children Italia Onlus.
13 Guardando alla RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE del 20 febbraio 2013 "Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale" (2013/112/UE) ed in particolare alla premessa (5), p.1. Comunità Europea. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013H0112&from=IT. Ultimo accesso il 15/08/2022.
14 Dal testo della lectio magistralis tenuta dal professor Arjun Appadurai al convegno del Centro Studi SOUQ il 26 novembre 2012, nell'Aula Magna dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

B.

SPAZI DI COMUNITÀ

VIP 22

VIP 22
Interior design, rinnovamento e allestimento degli spazi

inizio
MARZO 2020

fine
SETTEMBRE 2020

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
AIPSD, ASSOCIAZIONE ITALIANA PERSONE SENZA DIMORA

collaborazione
SERVIZIO PREVENZIONE FRAGILITÀ SOCIALI E SOSTEGNO AGLI ADULTI IN DIFFICOLTÀ, CITTÀ DI TORINO
CIRCOSCRIZIONE 4, CITTÀ DI TORINO
FIO.PSD, FEDERAZIONE ITALIANA ORGANISMI PER LE PERSONE SENZA DIMORA

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

VIP 22 è il nome della collaborazione con l'Associazione Italiana Persone Senza Dimora (AIPSD) per il rinnovamento degli spazi della sua sede, sita in via Pinelli 22 a Torino. L'iniziativa si inserisce nella cornice delle azioni volte al superamento dei centri diurni tradizionali in ottica di prevenzione dell'homelessness[1] [2] sostenute dal Comune di Torino nell'ambito del Piano di Inclusione Sociale cittadino. Il progetto complessivo, a cui abbiamo partecipato anche come animatori della cabina di monitoraggio in itinere e che prevede diverse sotto-progettualità specifiche, ambisce all'attivazione di un "laboratorio di comunità diffuso"[3] presso alcuni luoghi di incontro e scambio aperti alla popolazione senza dimora e più in generale a tutta la cittadinanza in stato di necessità. La finalità di questi spazi è l'erogazione di servizi di prossimità tra i quali accoglienza diurna, formazione e informazione, orientamento, fermo posta e consegna beni materiali. La sede di AIPSD è uno dei punti di contatto di questo sistema di luoghi e i suoi locali sono stati affidati in concessione temporanea dalla Circoscrizione 4 della città, con il preciso mandato di avviare attività di peer support e socializzazione fra pari e, in prospettiva, portierato di quartiere.

Il progetto VIP 22 si colloca all'interno di due cornici di senso: come detto in precedenza, da più di dieci anni il nostro gruppo di ricerca collabora con il Servizio Adulti in Difficoltà della Città di Torino e, più recentemente

1 Culhane, D. P., Metraux, S., & Byrne, T. (2011). A prevention-centered approach to homelessness assistance: a paradigm shift?. In *Housing Policy Debate, 21(2)*, 295-315.
2 Dej, E., Gaetz, S. & Schwan, K. (2020). Turning Off the Tap: A Typology for Homelessness Prevention. J Primary Prevent. In *The Journal of Primary Prevention, 41*, 397-412.
3 https://servizi.comune.torino.it/inclusione/il-piano-di-inclusione-sociale/

(2018-2021), abbiamo supportato l'amministrazione nel progetto partecipato di revisione e innovazione dei servizi per persone senza dimora (che avremo modo di approfondire in seguito); in aggiunta a questo, già in passato avevamo offerto il nostro supporto al processo di costituzione dell'associazione AIPSD, accompagnando l'intraprendenza dei fondatori con azioni di sostegno di alcune delle loro prime iniziative progettuali, in ragione, tra l'altro, di un interesse scientifico per il ruolo dei movimenti grass roots[4] nello scenario sociale contemporaneo.

Il progetto di redesign degli spazi di via Pinelli 22, sostenuto da un budget molto limitato, intendeva rendere funzionale e accogliente l'ambiente della sede di AIPSD affinché essa potesse ospitare tutte le attività che l'organizzazione avrebbe progettato nell'ambito del mandato ricevuto; inoltre, era parso necessario connotare lo spazio come 'luogo per tutti', poiché, nel suo stato originario, esso trasmetteva una forte immagine di rivendicazione politica e rifletteva, nella precarietà e nell'approssimazione della sua distribuzione e dei suoi arredi, una qualche forma di incorporazione dello stigma che le persone senza dimora vivono quotidianamente. In questo senso apparivano palesi le incongruenze tra lo stato dei luoghi e l'idea di apertura, inclusione e professionalità che l'associazione intendeva promuovere e rappresentare, rendendo più che auspicabile un intervento trasformativo dell'ambiente.

Abbiamo avviato il progetto con un workshop di esplorazione della domanda, a cui hanno partecipato i tre rappresentanti dell'associazione, un delegato della fio.PSD (la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora che si era fatta garante del progetto presso le istituzioni) e sei membri del nostro gruppo di ricerca. In una seconda fase del processo le tematiche emerse durante la sessione esplorativa – tra cui l'identità dell'associazione – sono state approfondite e tradotte in un piano operativo; un terzo momento progettuale ha riguardato l'individuazione di un sistema di output attesi che promuovessero il valore sociale dell'associazione e lo traducessero in dispositivi di allestimento, di comunicazione interna e di relazione con il quartiere[5]. Moodboard, modelli di studio, mockup, visualizzazioni 3D hanno supportato la creazione di una visione condivisa e l'elaborazione di una serie di concept progettuali che traducessero la nuova identità dello spazio, articolassero la distribuzione delle funzioni, nonché, più concretamente, individuassero le palette colori, gli interventi di trattamento parietale e una selezione di arredi appropriati agli spazi.

Per la realizzazione pratica del progetto abbiamo, ancora una volta, fatto ricorso ad un approccio di autocostruzione. Il gruppo incaricato di realizzare l'intervento era composto da alcuni membri del direttivo AISPD, alcuni

4 Batliwala, S. (2002), Grass roots movements as transnational actors: Implications for global civil society. In *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 13(4), International Society for Third-Sector Research and The Johns Hopkins University*, 393-409.
5 Per un approfondimento sulla multiforme natura della strategia (piano d'azione, processo, posizionamento, senso, sistema prodotto) e sul contributo del design applicato alla strategia delle organizzazioni rimandiamo a: Zurlo, F. (2012). *Le strategie del design*. Milano. Libraccio Editore.

possibili utenti dello spazio, un operatore dell'associazione che sarebbe stato impegnato, in futuro, nell'erogazione dei servizi, alcuni giovani studenti e studentesse di Design del Politecnico di Torino, nel loro percorso di tirocinio curriculare, e tre designer della nostra équipe. Per permettere la partecipazione di tutte e tutti alle attività, sono stati progettati interventi che prevedessero manualità non esperte, tecnologie e attrezzature molto semplici e accessibili e cicli brevi di lavoro. Dal punto di vista espressivo, l'identità dello spazio è stata progettata in modo che comunicasse i valori democratici e universali di accoglienza, comunità e accessibilità proposti dall'associazione, evitando riferimenti eccessivamente letterali alla condizione di homelessness. Attraverso trattamenti di colorazione muraria delle pareti, l'intervento ha differenziato gli ambienti più formali, adibiti allo svolgimento delle funzioni ufficiali e professionali, da quelli più informali, dedicati alla socializzazione e all'incontro; lo spazio è stato poi attrezzato con bacheche diffuse e scaffalature per svolgere al meglio le attività quotidiane dell'associazione. In relazione alle preesistenze e allo stato dei luoghi, il progetto ha scelto la strada della valorizzazione delle imperfezioni presenti, assumendole ad elemento caratterizzante e rendendole una presenza scenica dello spazio. Infine, in relazione alla comunicazione con la cittadinanza e all'apertura al territorio, sono stati previsti degli entrance markers alle vetrine affacciate su strada e alcuni interventi grafici di accento in corrispondenza dei fuochi prospettici delle vedute verso l'interno.

VIP 22 è un'azione di scala molto ridotta e ha beneficiato di risorse modeste, in maggioranza autofinanziate dai partecipanti; tuttavia si è rivelata un'esperienza 'densa' per come ha permesso di far incontrare enti e persone, coniugare le istanze dei beneficiari diretti, delle committenze e della comunità di quartiere, e restituire loro un ambiente informale, accogliente, funzionale e connotato positivamente come spazio recuperato alla comunità.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

OLTRE IL CO-DESIGN, IL DESIGNER FABER

Quando si è chiamati ad agire in contesti particolarmente delicati o fragili, può succedere che, sebbene ci siano endorsement, sostegno economico e supporto emotivo da parte dell'intera rete di attori, tali elementi risultino insufficienti a muovere il progetto attraverso le varie fasi del suo ciclo di vita. Succede che quel combinato disposto di autocostruzione e co-costruzione manchi della concreta e assidua presenza di coloro i quali dovrebbero essere i protagonisti di quelle azioni, nonostante avessero accolto positivamente il principio del 'fare insieme' e 'fare con le proprie mani', poi rivelatosi insostenibile per quanto, nella pratica, esso sia richiedente tempo ed energie mentali.

Nel caso di VIP 22, riconoscendoci nel significato del progetto e difendendo l'importanza di raggiungere l'obiettivo di comunità che esso si prefissava, abbiamo deciso di surrogare le assenze di chi avrebbe dovuto collaborare attivamente all'iniziativa, intensificando massimamente la nostra partecipazione ai processi di making – pitturare, costruire, montare, installare – attività peraltro già prevista fin dall'inizio del progetto, sebbene in forma minore di quanto poi è accaduto.

Nel momento di maggiore smarrimento, di fronte alle assenze e alle difficoltà della partecipazione, ci è stata d'aiuto la particolare attenzione che abbiamo usato nel discriminare tra mezzo, l'adesione consapevole e totale ai processi di autocostruzione da parte degli utenti, e fine, creare le condizioni spaziali per l'avvio del progetto di comunità dell'associazione. Abbiamo dunque operato mossi dalla convinzione che valore, significato e potenziale di questo piccolo progetto risiedessero principalmente in quello che esso avrebbe reso possibile a regime; abbiamo ritenuto che tutto ciò giustificasse da parte nostra un impegno maggiore a quanto preventivato poiché, senza questo nostro apporto 'robusto', la sfida di inclusione di AIPSD sarebbe stata inibita. Così, abbiamo prestato la nostra agency e modulato il nostro fare manuale in base all'oscillazione della partecipazione degli altri attori.

In tutto questo, emergono tre questioni attinenti a specifiche social-design capability [6] che abbiamo avuto modo di sperimentare come necessarie: la prima riguarda l'attitudine al fare artigiano, al making e alla prototipazione reale, e quindi alla piena consapevolezza che fare social design può significare immergersi nella materialità dei processi, avere le mani sporche e 'in pasta', vestire abiti da lavoro – pure macchiati di vernice – e tenere metro,

6 Interpretando Zurlo, Manzini (già citati in note precedenti) e Fassi, D., Meroni, A., Simeone, G. (2013). Design for Social Innovation as a form of Design Activism: An action format. In *Social Frontiers: The next edge of social innovation research conference proceedings*, 14-15.

matita, guanti ed occhiali protettivi sempre pronti in una tasca; la seconda è strettamente legata al fatto che il possesso delle capacità e della consapevolezza di cui sopra ci renda più informati dei rischi, delle complessità e delle condizioni di contesto implicate in una proposta di autocostruzione e co-costruzione; infine, ci è parso che 'saper fare con le mani', ancorché in una forma di base, sia una condizione indispensabile per 'fare insieme', per essere credibili e autoefficaci[7], nonché autosufficienti[8] nelle crisi di partecipazione, non infrequenti e non nel nostro controllo, di cui abbiamo parlato.

FINDING N.2
FOR DESIGN

SCEGLIERE COSA PROGETTARE

I progetti di social design devono spesso fare i conti con budget molto limitati, come nel caso di VIP 22. In questo contesto di limiti stringenti, l'autocostruzione e la co-costruzione – e la co-produzione nel caso del design dei servizi – sono una prima risposta che, attraverso il coinvolgimento di beneficiari, committenti e progettisti, ha il pregio di ottimizzare le risorse, allineare i progetti alle esigenze, monitorarne gli effetti, responsabilizzare le utenze, creando peraltro un legame tra i soggetti del processo e tra essi e gli oggetti dello stesso.

Non si tratta però, solamente, di trovare il modo per fare tutto 'con poco' ma di scegliere, modulare, dosare e a volte rinunciare; sta ai designer individuare e negoziare con le committenze l'intervento con la maggiore capacità trasformativa e di promozione del cambiamento. Si tratta di proporre linguaggi efficaci, concept essenziali e dispositivi che sappiano porsi in dialogo costruttivo con il contesto – dal rapporto con il quale non ci si potrà sottrarre proprio per le ragioni economiche che ne suggeriscono la conservazione. Potrà essere una lampada in un corridoio non illuminato, lo specchio in un bagno che ne è sempre stato privo, una panchina più accogliente del solito, una bacheca con le parole giuste, un colore d'accento con cui riconnotare lo scorcio di un ambiente, o molto altro: questi contesti ci trovano sempre propensi ad assumere una postura outcome/impact-oriented e, di conseguenza, pronti a comprendere – con l'efficacia e la parsimonia del buon design[9] [10] – con quali strumenti e processi permettere esperienze di vita e cittadinanza piene di senso, forme gratificanti di esercizio dei diritti, nonché migliori accessi e fruizioni dei servizi.

7 Mari, E., (2002). *Autoprogettazione?*. Mantova. Corraini.
8 Ceragioli, G., Comoglio Maritano, N. (1985). *Note introduttive alla tecnologia dell'architettura*. Torino. CLUT.
9 Pilloton, E. (2009). *Design Revolution: 100 Products that Empower People*. New York. Metropolis Books.
10 Bassi, A. (2007). *Design anonimo in Italia. Oggetti comuni e progetto incognito*. Firenze. Mondadori Electa.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

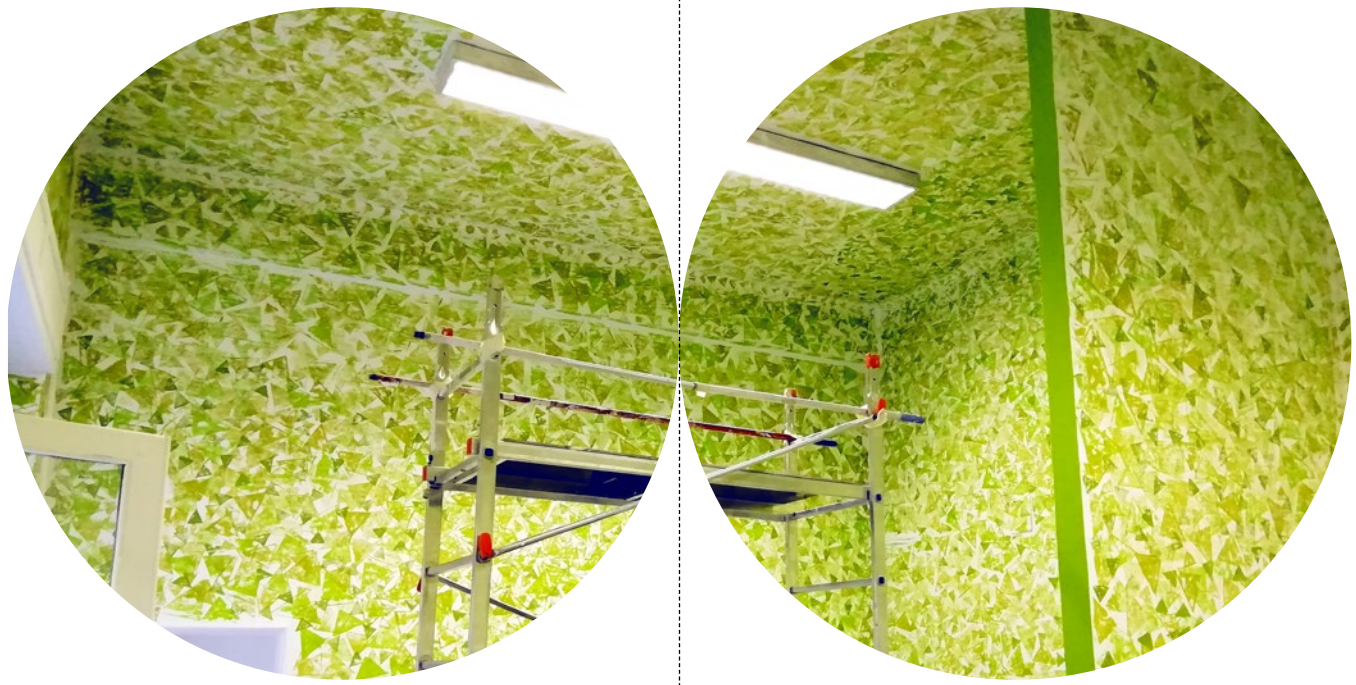
CO-DESIGN COME SOLLECITAZIONE DI REVISIONE ORGANIZZATIVA

Sulla base della nostra esperienza, è piuttosto comune che, nel contesto di processi di co-design e soprattutto di autocostruzione, i designer si trovino di fronte a situazioni di 'eccedenza di ruolo' e siano coinvolti in un inatteso processo di revisione organizzativa all'interno della committenza, sollecitato proprio dal progetto. Questo capita, ad esempio, nel caso di collaborazioni con enti 'giovani' o 'deboli', soprattutto nell'ambito del terzo settore, come nel caso di organizzazioni nate da poco o non adeguatamente attrezzate in termini di risorse, umane, emotive ed economiche. Accade quindi che questi soggetti fatichino a reggere l'impatto richiedente dei processi partecipativi, sebbene si tratti di iniziative da loro stessi volute e auspicate. Capita quando le promesse di partecipazione, la speciale aura di consenso ed emotività positiva che circonda il 'fare insieme', nonché l'economia che si intravede nel provvedere con mezzi propri alle carenze di budget, portano a sovrastimare la propria capacità di gestione di quei processi, che, per loro natura, prevedono sequenze di attività non trascurabili e non demandabili – dall'organizzazione delle risorse umane da impiegare e a cui riconoscere l'impegno, fino al più banale acquisto di materiali come pennelli e vernici.

I progetti partecipativi sono dunque sfidanti e lo sono per tutti. Essi hanno la capacità di far emergere elementi critici, non definiti o non risolti, sia all'interno delle reti di stakeholder del progetto, relativamente al 'nodo' della responsabilità e degli impegni reciproci, sia all'interno delle organizzazioni, a proposito del ruolo e dei diritti delle utenze e del personale coinvolto. Allo stesso modo, è importante riconoscere che anche i gruppi di ricerca e di designer non sono immuni dalle perturbazioni che questo tipo di progetto può generare, data la forte sollecitazione emotiva che deriva dalla relazione intensa con le persone e dalla tensione, spesso contraddittoria, tra teoria e pratica, tra piano di azione e sua attuazione concreta. Il designer potrà quindi doversi confrontare con una co-progettazione che, pur dando risultati tangibili, potrebbe non produrre ricadute sul piano del cambiamento; al contrario, essa potrebbe dare indicazioni progettuali non pienamente coerenti con la vision dell'organizzazione e con il contesto più ampio dell'innovazione, sollecitando revisioni della stessa non sempre attese e accolte con favore; ancora, essa potrebbe rivelare una situazione di assenza di consenso e di condivisione del progetto all'interno dell'ente, in ragione di modelli top-down di adesione ad esso, e stentare a prendere la forma di un percorso collettivo e plurale.

Dunque, ci ripetiamo, nel contesto degli enti che si occupano di inclusione sociale, il progetto – quello di un luogo, di un allestimento, non solo quello di un servizio – sollecita sempre l'organizzazione, i mandati, le visioni, gli organigrammi, gli entusiasmi, e come tale va inteso come

occasione di empowerment[11] [12] e di attenzione a fragilità 'sommerse'. Anche in questo caso, relativamente ai designer, riconoscere questa dualità del progetto e questa multifattorialità degli effetti dello stesso è una responsabilità da accogliere tra quelle del proprio mandato. Essa richiede ai progettisti una postura di cura a cui non sottrarsi per tutta l'esperienza di design, dall'ingresso al campo al rilascio, e delle modalità di esercizio che vanno discusse e negoziate costantemente con i committenti.



11 Junginger, S., Sangiorgi D. (2009). Service design and organisational change. Bridging the gap between rigour and relevance. In *International Association of Societies of Design Research*, 4339-4348.

12 Schmittinger, F., Deserti, A., Rizzo, F. (2020). Co-design per il cambiamento culturale nelle organizzazioni pubbliche. In *MD Journal, vol. 10 Design for citizenship*, 134-145.

C.

CO-DESIGN IN PLACE(S)

DESIGN FOR EACH(ONE)



DESIGN FOR EACH(ONE)
Disabilità motoria e vita indipendente

inizio
2015

fine
IN CORSO

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS
CENTRO DIURNO SOCIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO DI TORINO – ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN

Design for Each(One), dal 2015, fa in modo che designer e persone con sclerosi multipla collaborino alla progettazione di dispositivi personalizzati che non siano o non possano essere oggetto di una produzione industriale in ambito sanitario. Il progetto è nato in seno alla collaborazione tra il Politecnico di Torino, l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM) e la cooperativa sociale Animazione Valdocco, che gestisce il Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo AISM di Torino.

Il progetto coinvolge utenti del servizio diurno, caregiver, designer, ricercatori e giovani studentesse e studenti che frequentano la Laurea Triennale e Magistrale in Design. I partecipanti sono organizzati in gruppi progettuali a modalità mista e, a partire da un percorso comune di osservazione partecipante, indagano i gesti che le persone con limitazioni delle abilità motorie non sono più in grado di eseguire in autonomia. Successivamente, attraverso un processo creativo partecipato e iterativo, progettano, prototipano e implementano i dispositivi per facilitare il recupero di tali gestualità compromesse e delle relative autonomie perdute.

Nel progetto Design for Each(One), l'attenzione progettuale dei partecipanti si concentra sulle azioni della vita quotidiana e su quelle relative all'esercizio di attività occupazionali e di esercizio neuromotorio. Da diversi anni, il nostro gruppo di ricerca è impegnato ad indagare l'impatto di possibili ausili, in relazione all'autonomia – reale e percepita. I progetti sviluppati attenzionano le gestualità più diverse, tra cui impugnare le posate, aprire la pellicola di plastica delle confezioni di acqua gelificata, manovrare due stecche da calciobalilla con un solo arto abile oppure giocarvi seduti su una sedia a ruote, maneggiare la racchetta da ping pong, tenere sollevate delle carte da gioco e averne il pieno controllo, apporre la propria firma impugnando una penna, semplificare la lettura delle comunicazioni su pannello per la comunicazione tramite sguardo, avere la completa gestione del tavolino sulla propria

sedia a ruote... Lo sviluppo di questi ausili pone un'enfasi significativa sull'osservazione, sul pensiero creativo e sulle conoscenze di ogni individuo con sclerosi multipla, che, nell'ambito del processo di design, viene valorizzato come utente esperto della dimensione di autonomia che si sta ri-progettando insieme.

L'avvio del progetto coincide con un workshop di co-design che coinvolge studentesse e studenti di design, designer, utenti e caregiver del servizio, in una settimana di lavoro presso il centro diurno stesso. Il workshop è scandito da una sequenza di attività con intensità trasformativa crescente. Si inizia con l'osservazione partecipante per familiarizzare con i luoghi e con le persone e per analizzare le attività e i problemi di autonomia a cui provvedere. Successivamente, i partecipanti definiscono i possibili approcci progettuali e i relativi concept e set di prestazioni attese. Vengono poi realizzati diversi prototipi a bassa complessità, utili a procedere con le prime verifiche delle alternative; gli oggetti sono sperimentati, commentati, discussi e perfezionati nell'ambito di un processo di ciclico di affinamento. In particolare, i prototipi nati durante il workshop sono autoprodotti attraverso l'uso di materiali accessibili, economici e utilizzando tecnologie molto semplici; questo permette di realizzare più modelli di studio e più tester in tempo reale, mettendo a punto, progressivamente, le caratteristiche adatte a svolgere al meglio la funzione prevista, attraverso il confronto diretto e ripetuto tra utente, designer e oggetto-prodotto. Al termine della settimana intensiva del workshop, gli oggetti sono avviati ad un nuovo ciclo di progetto – prototipazione – test dell'utente che ha un'estensione di circa sei/dodici mesi e ritmi più distesi; è un iter nel quale il giorno intensivo di test, tipico del workshop, si trasforma in settimane, mesi, d'uso e osservazione ripetuta su base quotidiana. Durante questo tempo, i designer continuano ad accompagnare, sovrintendere e gestire lo sviluppo del prodotto in stretta collaborazione con i caregiver e i beneficiari dei progetti, secondo un approccio di iterative design che dura fino a quando il prodotto non è giudicato utilizzabile e pronto per essere rilasciato.

Ad oggi, la 'collezione' di Design for Each(One) comprende svariati oggetti completati, già in uso, una decina di concept in fase di sviluppo e altrettante ipotesi di lavoro promettenti. Sono oggetti che permettono di aggirare, o addirittura di rimuovere, alcune barriere che impediscono l'accesso a funzionamenti desiderati e che ripristinano relazioni più soddisfacenti con il proprio intorno quotidiano. Dal punto di vista dell'autonomia della persona, questi dispositivi rappresentano 'una possibilità in più' di vita indipendente[1], di controllo sulle proprie azioni quotidiane, che, prima di allora, non aveva trovato risposta all'altezza delle aspettative delle persone.

1 Bracking, R., Cowan, S. (1998). *It's MY life – An introduction to Independent Living.* Gateshead. Gateshead Council on Disability. http://www.independentliving.org/docs4/bracking1.html (consultato il 26 /08/2022).

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

PROGETTARE PER L'1% O FORSE PER 1

Il progetto Design for Each(One) guarda ad una parte di quel "90%" di potenziali utenti di cui Cynthia E. Smith invita i designer a prendersi cura: una maggioranza di persone in stato di estrema vulnerabilità che 'silenziosamente' chiede progetti che favoriscano l'esigibilità dei diritti e il pieno accesso alle risorse ambientali e sociali, nonché all'esercizio integrale delle capacità individuali. Il caso della popolazione con una diagnosi di sclerosi multipla è un'espressione particolare di questa utenza 'in attesa'. La malattia, giorno dopo giorno, compromette progressivamente funzionamenti che si tende a dare per scontati, sottraendo possibilità e gesti in un modo che, per tempi, modalità di evoluzione ed impatti, varia da individuo ad individuo e richiede interventi fortemente personalizzati. Così accade anche per i relativi ausili e dispositivi, la cui produzione seriale, per quanto differenziata, non appare adatta a far fronte alle necessità di certe biografie di disabilità; talvolta accade che alcune esigenze siano una rappresentazione così unica di un problema di autonomia che l'intervento progettuale è ad personam e non ripetibile.

Il design di Design for Each(One) interpreta la responsabilità di questo progettare individualizzato e vi si presta nella convinzione che, anche attraverso interventi molto puntuali, si possa portare beneficio non solo alla persona ma anche alla sua comunità di cura e alla sua rete familiare. Peraltro, negli anni, il nostro procedere 'euristico' su esigenze di singoli individui ha dimostrato di poterci insegnare qualcosa in più sulla malattia di quanto possano fare esperienze di conoscenza di natura meno trasformativa; in questo modo ci è stato però anche possibile intercettare esigenze che altri individui, proprio attraverso gli ausili co-progettati, hanno riconosciuti come proprie.

La scelta del nostro gruppo di ricerca è stata quella di agire su più dimensioni dell'intervento: abbiamo integrato la prospettiva del prodotto customizzato e appropriato, a quella di un processo partecipativo che si svolge attorno alla persona e quella del sistema a più attori organizzato secondo modalità proprie delle comunità creative.

Il prodotto nato attraverso Design for (Each)One risponde puntualmente alle esigenze del suo utente e lo fa attraverso un progressivo affinamento di prototipazione, impiegando forme, colori, linguaggi e materiali ordinari e quotidiani, che lo sottraggono allo status di prodotto medicale e for all. Inoltre, nell'uso di tecnologie appropriate di produzione, artigianale o di prototipazione rapida, l'ausilio si configura come un prodotto accessibile logisticamente ed economicamente nonostante la produzione si attesti alle poche unità. Infine, per favorire la sua diffusione e raggiungere chiunque ne possa beneficiare, in accordo con i partner di progetto abbiamo scelto di rilasciare disegni e modelli in creative commons, ispirandoci al principio dell'open manufacturing.

Relativamente alla dimensione processuale, abbiamo guardato alla

persona con disabilità come ad una persona che sa fare, che vuole fare e che può fare e con la quale progettare le condizioni favorevoli di contesto – ambiente costruito e relazioni – che le permettono la piena espressione delle sue capacità interne. Abbiamo dunque organizzato i processi di progettazione partecipata affinché la persona con sclerosi multipla fosse agente del proprio cambiamento, guardando alla sua autorealizzazione e al suo impegno in attività significative per sé e per gli altri[2]. In questo senso, il progetto sostituisce al binomio caregiver/caretaker e designer/user una visione di comunità progettuale estesa ed eterogenea composta da più cittadini che partecipano al progetto, apportandovi talenti e capacità, esperienze e conoscenze e traendo vantaggio loro stessi da quel sistema beni relazionali a cui hanno contribuito[3].

Peraltro, nelle interviste in profondità e nei focus group condotti periodicamente, è emerso anche quanto la collaborazione nel contesto di Design for Each(One) abbia messo in luce inediti funzionamenti degli utenti del servizio, abbia facilitato una relazione diversa da quella di cura più tradizionale e quotidiana e abbia permesso una conoscenza più fine dell'individuo, validando così l'efficacia del modello proposto dal progetto anche dal punto di vista educativo e del wellbeing.

FINDING N.2
FOR DESIGN

ITERATIVE (SOCIAL) DESIGN: PERSEVERARE NEL PROTOTIPARE

Nel panorama complessivo delle nostre esperienze, Design for Each(one) è quello in cui è maggiormente evidente l'approccio combinato di iterazione progettuale e di prototipazione; qui, questa combinazione è stata molto funzionale al progetto partecipato ed è stata intensamente impiegata in tutto il ciclo di design partecipativo.

Per iterazione intendiamo un processo ciclico di attività di progetto, prototipazione, test, analisi e perfezionamento del prodotto. Alla base del principio di iterazione c'è l'idea che il raggiungimento di un risultato sia

2 Si veda il concetto di qualità della vita per le persone con disabilità in: Pasqualotto, L. (2014). Disabilità e inclusione secondo il capability approach. In *L'integrazione scolastica e sociale, 13/3*, 278-284.

3 Si intendono «quelle dimensioni delle relazioni umane che non possono essere prodotte o consumate da un solo individuo, perché dipendono dalle modalità di interazione con gli altri e possono essere apprezzate solo se condivise in reciprocità». Si veda: Bruni, L., (2008). Back to Aristotele? Happines, Eudaimonia and Relational goods. In L. Bruni, F. Comim, M. Pugno (a cura di), *Capabilities and happiness*. Oxford. OUP. Ebook, posizioni 1699-1778.

progressivo, avvenga per fasi, e che anche il fallimento in una di esse è un momento necessario e utile al progetto complessivo[4]. Dunque pensare a un design iterativo significa predisporsi ad un agire ciclico e ricorsivo, secondo miglioramenti incrementali non sempre consequenziali, attraverso approssimazioni successive all'output finale e scandendo il lavoro in fasi distinte, interagenti ma gestibili separatamente.

Per prototipazione, invece, intendiamo un processo di interazione progettuale tra attori e tra portatori di interesse mediato da modelli reali; esplorativo, trasformativo e riflessivo, il processo di design by prototyping procede, evolve, per il tramite di oggetti tangibili, dimostratori, tester che permettano un dialogo concreto in quello spazio dialettico tra ciò che il mondo è e ciò che potrebbe diventare[5]. La loro fedeltà è progressivamente maggiore al succedersi dei cicli[6] e promuove un'atmosfera di spontaneità e informalità adatta all'espressione di preferenze, commenti e critiche sul progetto. Questo è tanto più vero e utile nel contesto di progettazioni che coinvolgono tanti utenti, la maggior parte dei quali non è esperto di design o non è abituato al pensiero astratto, tipico di alcune fasi del progetto. Nel nostro caso, la prototipazione è prioritariamente incentrata su modelli a bassa fedeltà[7], basati sull'uso di materiali molto semplici e facilmente reperibili – carta, creta, legno, semilavorati plastici, fil di ferro, pongo… – come strumento di produzione di conoscenza sull'esperienza utente e di estrazione di conoscenza incorporata nella pratica competente[8] della relazione di cura.

Grazie a Design for Each(One) abbiamo imparato a co-progettare secondo un approccio di prototipazione iterativa, che in questa occasione abbiamo sperimentato intensamente e adottato a metodo. Il carattere longitudinale della collaborazione con i due enti partner ci ha consentito di esercitare l'approccio in decine di cicli progettuali, dal 2015 ad oggi, e di verificarne l'efficacia in termini di partecipazione, di intensità della relazione e di persistenza nei contesti. Le persone hanno dimostrato di comprendere più facilmente l'oggetto di lavoro, vedendolo, toccandolo e commentandolo, e di riconoscere il proprio ruolo nel ripetersi delle interazioni con i modelli/prototipi. I cicli, peraltro in prevalenza di breve durata, prevedono 'snodi progettuali' in cui sono operate scelte e definiti attributi dell'output; questo sembra mantenere le persone coinvolte e la loro relazione con il progetto viva. In ultimo, la ciclicità concreta dell'approccio di progettazione partecipata e il suo incedere progressivo, immediatamente visibile, previene da forme di alienazione dai contesti e consente l'adesione di nuovi possibili attori, strategici in una particolare fase del processo. Più in particolare, per quanto attiene agli oggetti ideati con e per persone con sclerosi multipla, connotare il processo come

4 Sharp, J., Macklin, C. (2019). *Iterate*. Cambridge. The MIT Press.
5 Margolin, V. (2007). Design, the future and the human spirit. In *Design Issues, 23(3)*, 4-15.
6 Brause, C. (2014). *Prototyping Practice*. Illinois Institute of Technology College of Architecture.
7 Brandt, E., Binder, T., Sanders, E. B.N (2013). The making of things as a means of design participation. In J. Simonsen, T. Robertson (a cura di), *Routledge International Handbook of Participatory Design* (pp. 155-170). New York. Routledge.
8 Schon, D. A. (1993). *Il professionista riflessivo* (p. 14). Bari. Dedalo Edizioni (ed. originale 1984).

iterativo e prototipale promuove nella comunità del progetto un clima di innovazione continua e mantiene manifesta la possibilità di un'evoluzione del prodotto nel tempo, in funzione di nuove o rinnovate esigenze.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

CITTÀ COME LABORATORIO UNIVERSITARIO E 'PALESTRA' DI CIVICNESS

Nell'operabilità di Design for Each(One) non sono indifferenti la dimensione spaziale e l'attitudine di spiccata contestualità. Abbiamo ritenuto che queste esperienze di collaborazione e scambio dovessero avvenire nell'immediata prossimità della vita quotidiana delle persone con diagnosi di sclerosi multipla, negli spazi del centro diurno, riconoscendo che la dimensione 'domestica' dei luoghi della cura sarebbe stata più favorevole ad una partecipazione continua di tutti gli attori. Sotto la sollecitazione delle relazioni 'straordinarie' del design, il centro diurno si è trasformato in un laboratorio di innovazione situata, di didattica e di cittadinanza.

In termini di innovazione, abbiamo rinunciato ai luoghi dell'innovazione più formale, ai relativi servizi, attrezzature e laboratori, operando in situ nel ruolo di osservatori, animatori e co-progettisti. Abbiamo scelto di trasferire all'interno del centro diurno anche le attività di prototipazione dei modelli di studio, lì, sotto l'occhio vigile e propositivo dei futuri utilizzatori degli ausili. Nei loro spazi, le persone con sclerosi multipla si sono sentite protette e, dato l'ambiente conosciuto, si sono aperte con maggiore facilità all'interazione con studenti e designer, assumendo il ruolo di protagonisti del progetto per la propria vita indipendente.

Quanto alla didattica, grazie a Design for Each(One), decine di studentesse e studenti di design attraversano ogni anno il centro diurno AISM e lo rendono il proprio ambiente di lavoro per un periodo che varia dalla settimana del workshop ai mesi dell'implementazione dei prodotti. Così facendo, essi 'scoprono' l'esistenza di questi ambienti e servizi, fanno esperienze non stereotipate della disabilità ed esplorano la dimensione relazionale e comunitaria dei processi di cura e dei possibili progetti con e per la vita indipendente.

Concludendo, per quanto attiene la cittadinanza, il progetto ha dimostrato di poter aprire alla città e ai cittadini luoghi che, pur essendo pubblici, sono poco connessi al territorio di appartenenza e risultano preclusi ad un accesso che non sia quello strettamente legato al bisogno sanitario della disabilità; in questi momenti, il 'dentro' e il 'fuori' sono prossimi, in corrispondenza, e si raccontano l'uno l'altro, facilitando il discorso tra cittadini.

C.

CO-DESIGN IN PLACE(S)

OPEN PINO



OPEN PINO
Wayfinding, sistemi di informazione e identità dei luoghi dedicati ai servizi

inizio
MARZO 2020

fine
OTTOBRE 2021

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
POLO DI INCLUSIONE NORD-OVEST, SERVIZI SOCIALI, CITTÀ DI TORINO

collaborazione
ENVIRONMENT PARK, NELL'AMBITO DEL PROGETTO INNOVATO-R

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN

Il progetto Open PINO nasce all'inizio del 2020 nell'ambito della Call to Action rivolta ai dipendenti comunali partecipanti al corso "Dai focus group ai Project Work – Formare per Innovare 2019", finanziato dal progetto europeo Innovato-R. Il percorso aveva coinvolto cinquecento funzionari in posizione organizzativa della Città di Torino; a loro era stato proposto il raggiungimento di un obiettivo del Piano Esecutivo di Gestione, attraverso la realizzazione di un project work che introducesse nella propria realtà lavorativa un intervento di micro-cambiamento delle modalità operative, dei processi, degli strumenti, delle logiche organizzative con cui veniva svolta un'attività esistente oppure un'attività, totalmente o in parte, nuova. Una tra le proposte premiate dalla call proponeva l'intervento sul Polo di Inclusione Sociale Nord-Ovest (P.I.N.O), un centro multiservizi collocato al piano primo di un edificio in via Val della Torre 138, a Torino; Open PINO è da intendersi come dispositivo operativo di quel progetto. Il Polo di Inclusione Nord-Ovest è la sede dei Servizi Sociali distrettuali dove tre équipe distinte – reddito, lavoro e inclusione; anziani; disabili – condividono gli spazi della struttura. Il nostro gruppo di ricerca è stato invitato ad agire in questo scenario e ad accompagnare il personale del Polo di Inclusione Nord-Ovest nella definizione degli interventi necessari alla creazione di un'identità comune, allora non presente, e all'orientamento dei flussi che lo attraversavano.

Abbiamo istruito l'intero progetto secondo un approccio di co-design, improntato al coinvolgimento[1] del personale del servizio e delle sue responsabili.

1 Il progetto ha preso inizio nel febbraio 2020, proprio nel momento più intenso della pandemia da Covid-19 e, pur prevedendo un fase di users centredness, ha coinvolto i beneficiari dei servizi solo nella fase finale di test del prototipo progettuale al vero e nei limiti che l'accesso contingentato del pubblico ha permesso.

Per comprendere al meglio il funzionamento degli spazi rispetto ai servizi erogati, le esigenze dell'équipe di operatori sociali, educatori e assistenti sociali e le aspettative riposte nel progetto, abbiamo fatto ampio ricorso a tecniche di ricerca qualitativa[2] (quali focus group, passeggiate esplorative, questionari ed scrittura etnografica), di scenaristica (analisi del contesto, ricerca di casi studio, moodboard, elaborazione di linee guida…) e di prototyping (mockup virtuali, mockup al vero). Sulla base delle osservazioni raccolte, sono stati elaborati tre differenti scenari progettuali che declinavano, ciascuno in modo diverso, gli elementi preliminari discussi. Le tre proposte di scenario sono state oggetto di presentazioni e discussioni in remoto (era, nel frattempo, arrivata la pandemia da Covid-19) e valutate attraverso un questionario online, fnalizzato a raccogliere feedback dei lavoratori e delle lavoratrici del Polo, rispetto agli indirizzi progettuali individuati e alle trasformazioni che avrebbero impresso ai luoghi e agli usi. Infine, la massa critica di dati è stata organizzata e rielaborata, permettendoci di giungere ad una proposta sintetica dei contributi emersi dal lavoro partecipativo e caratterizzata da un presidio scrupoloso delle dimensioni di funzionalità e di realizzabilità.

Delle soluzioni proposte e condivise 'su carta' abbiamo sviluppato una serie di mockup sperimentali, che sono stati presentati a operatrici e operatori del Polo e delle altre due unità di lavoro del distretto; essi ne hanno fatto esperienza diretta attraverso una visita immersiva, accompagnata da una discussione in un focus group 'itinerante' proprio negli spazi della struttura. Questi test a dimensione reale sono stati lasciati in opera, per un uso longitudinale di circa tre mesi; così facendo, è stato possibile verificare, nel tempo, l'accessibilità del progetto e la risposta delle varie utenze rispetto agli interventi 'in place' e avere conferma del fatto che quanto preliminarmente validato riscontrasse il consenso dei fruitori anche in una dimensione reale. Infine, il progetto è entrato nella fase di produzione e posa in opera definitiva. Gli interventi di decorazione pittorica sono stati realizzati attraverso workshop partecipativi guidati dal nostro gruppo e hanno coinvolto studentesse e studenti di design e utenti del servizio. Complessivamente, la realizzazione di decorazioni e artefatti ha seguito le linee guida di appropriatezza tecnologica, facile aggiornabilità, e possibilità di implementazione e trasferibilità agli altri distretti.

Il risultato finale restituisce l'identità policentrica del luogo, in ragione delle tre differenti équipe insediate, ma rappresenta anche la loro appartenenza ad una medesima divisione dei servizi pubblici e ad uno stesso luogo. Il sistema prodotto si articola in: un metodo di comunicazione verso il pubblico con relativo linguaggio, glossario, toni di voce e font; una strategia di valorizzazione di specifici scorci dell'edificio; gamme colori identitarie per distinguere servizi e le unità di lavoro; dispositivi di wayfinding e orientamento[3]; arredi-segno deputati a funzioni cruciali nell'esperienza dell'utente; soglie e 'quinte' per definire i passaggi attraverso le diverse funzioni dei luoghi; supporti personali e di uso collettivo per la comunicazione di

2 Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa*. Bologna. Il Mulino.
3 Zingale, S. (2010). Wayfinding using colour: A semiotic research hypothesis. In *Design and semantics of form and movement*, 22-32.

informazioni; manuali d'uso, di installazione e di replicabilità; il tutto in un procedere dall'esterno della struttura, di fronte al cancello, fino all'interno, di fronte all'ultima scrivania dell'operatore.

Nell'ottica di promuovere il carattere sperimentale degli interventi dal punto di vista della replicabilità e della scalabilità, il polo di via Val Della Torre è stato trattato alla stregua di un living lab[4] [5]: vi abbiamo messo in scena, a livello prototipale, il sistema prodotto e lo abbiamo eletto a 'luogo-laboratorio' dove le rappresentanti e i rappresentanti degli altri distretti dell'inclusione della città avrebbero potuto fare esperienza delle soluzioni realizzate e riflettere, a partire dal caso concreto, sulla declinazione del progetto presso le loro sedi; questo ha permesso ulteriori evoluzioni e miglioramenti dello stesso in una visione territoriale e diffusa. In questo senso, un primo concreto momento di replicabilità e di scalabilità delle soluzioni proposte ha riguardato l'applicazione del progetto ad un nuovo spazio, sito in via Bogetto 3, che ospita l'équipe Famiglie e Minori dello stesso distretto sociale di via Val della Torre.

4 Bergvall-Kareborn, B. H. M. S. A., Hoist, M., Stahlbrost, A. (2009). Concept design with a living lab approach. In *2009 42nd Hawaii international conference on system sciences*, IEEE, 1-10.

5 Steen, K., Van Bueren, E. (2017). *Urban Living Labs: A living lab way of working.* Amsterdam Institute for Advanced Metropolitan Solutions, Amsterdam. https://pure.tudelft.nl/ws/portalfiles/portal/51458878/AMS_Living_Lab_Way_of_Work_print_iBooks.pdf (consultato aprile 2022)

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

ADATTARE TECNICHE DI RICERCA QUALITATIVA

L'utilizzo di tecniche di ricerca qualitativa è una pratica ricorrente nell'esperienza del design e si rivela indispensabile in processi partecipati e multi-stakeholder; esse permettono infatti di arricchire lo scenario e la domanda di progetto di dati sensibili, non immediatamente espliciti e non altrimenti rilevabili, e avvicinano il designer 'all'esperienza delle cose' degli altri attori del processo. È quindi necessario conoscere e saper gestire strumenti quali etnografia breve, interviste, focus group, osservazione partecipante, foto elicitazione, shadowing; essi sono da usare con consapevolezza, intenzionalità e tempismo, interpretandoli in base a contesti, ai momenti e ai diversi obiettivi *for* e *through design*. Il loro impiego, oltre che contribuire alla raccolta di informazioni per lo sviluppo del progetto, rappresenta una forma di ascolto del campo e attenzione verso i partecipanti di cui valorizzare opinioni, sensazioni ed esperienze in una prospettiva di monitoraggio in itinere attento.

Come nel caso di Open PINO, il nostro gruppo si avvale spesso di tecniche di ricerca qualitativa prevalentemente di carattere collettivo, presta grande attenzione a incorporare la dimensione fisico/spaziale nella riflessione e incentiva un dialogo che attiene alla dimensione "di riscoperta [...], di rivelazione [...] e di esplorazione"[6]. Nello specifico, animiamo momenti di focus group affinché l'interlocuzione mantenga una dimensione di gruppo e la testimonianza sul progetto sia collettiva; accompagniamo passeggiate esplorative all'interno dei luoghi del progetto per avere piena contezza del contesto, per riscoprire, insieme, il luogo secondo prospettive diverse da quelle legate all'uso quotidiano e stereotipato, svelando scorci peculiari degli spazi; lavoriamo sulla produzione di mappe concettuali partecipate, con l'obiettivo di organizzare, sintetizzare e restituire gli elementi di maggiore rilevanza circa l'esperienza di accesso ai servizi, la relazione con le utenze, le forze e le dinamiche sociali.

A queste tecniche di carattere plurale siamo soliti abbinare interviste di profondità e semi-strutturate che permettono di dare voce alle figure più discrete del network di progetto e a quelle più restie ad esprimersi in modo divergente o contraddittorio. Nel caso dell'esperienza qui descritta, ad esempio, si è scelto di usare il dispositivo del questionario individuale, sottoposto ad ogni partecipante in forma anonima attraverso Google Sheets. La forma di interazione individuale con il progetto mediata dalle domande, a cui erano collegate mappe, immagini e concetti chiave per eventuali approfondimenti, ha permesso una riflessività più paziente e intima; l'anonimato ha, inoltre, agevolato una dialettica più sincera con le proposte progettuali, maggiore di quella rilevata nei momenti comuni, ed un protagonismo che abbiamo poi riconosciuto nell'espressione di ownership collettiva verso le trasformazioni.

6 Bonfantini, M.A., Ponzio, A., citati in Zingale, S. (2005). Verso un metodo dialogico. Il dialogo come strumento di conoscenza e di progetto. In *EC – Rivista dell'Associazione Italiana Studi Semiotici*, 3.

FINDING N.2
FOR DESIGN

MOODBOARD E MOCKUP FOR CO-DESIGN

Nel progetto partecipato c'è una fase molto delicata e complessa che succede all'esplorazione della domanda di progetto e all'analisi dei relativi problemi, esigenze e opportunità. Si tratta di quel momento in cui, dopo domande e riflessioni, rispetto a cui il consenso pare cosa fatta, si deve assumere una modalità propositiva e di concretezza, guardando ad outcome e output. È il momento in cui è necessario illustrare il progetto, prima ancora che esista e abbia consistenza, e 'progettarlo' insieme a stakeholder ed attori. 'Progettarlo', per quanto ci riguarda, significa convenire sugli obiettivi da raggiungere, sui modi e sulle regole con cui li perseguiremo e anche sui linguaggi e sui toni di voce da assumere.

Nella nostra esperienza, è una fase fondamentale ma complessa, molto impegnativa e di estrema responsabilità. Complessa, perché ci si confronta con aspettative, convinzioni, vissuti e visioni del mondo, della società e dell'altro che variano per ogni soggetto coinvolto; è inoltre complessa anche sul piano tecnico, per come si è chiamati ad usare linguaggi chiari e poco equivoci e, allo stesso tempo, neutri e 'medi' rispetto alle diverse esperienze e culture di cui sono portatori gli attori che co-progettano. Impegnativa, perché richiede risorse preziose – tempo, ascolto, lavoro ed intelletto – non sempre riconosciute dai committenti, a dispetto del carattere esplorativo, maieutico ed euristico che questa attività assume per la costruzione di un consenso preliminare che è determinante. Infine è una fase di grande responsabilità, perché essa dà forma alla visione qualitativa del sistema prodotto che sarà e da essa dipende una parte non marginale del carattere progettuale dell'intero processo.

Siamo dunque a cavallo di due momenti del processo di design partecipativo; quella della costruzione di un sentire comune e quella della rappresentazione dei possibili scenari progettuali, due fasi che noi abbiamo sempre vissuto interlacciate e reciprocamente influenti. Su questo la letteratura presenta un'ampia e discussa gamma di strumenti[7] [8] da adottare a seconda del design domain di ingresso, degli interlocutori e dei profili dei diversi utenti e, chiaramente, degli obiettivi. Noi, nel tempo e con un procedere induttivo e basato sulla pratica, abbiamo definito un set di strumenti per la rappresentazione, esplorazione e discussione delle proprietà emergenti dell'intervento, nella sua fase di genesi e di metaprogettualità. Moodboard/image collage, analisi di casi studio, mockup virtuali e reali si sono dimostrati adatti e appropriati, garantendoci processi aperti e flessibili.

7 Wulf, T., Meißner, P., Stubner, S. (2010). A scenario-based approach to strategic planning: Integrating planning and process perspective of strategy. In *HHL Working paper, 98*, Leipzig. Graduate School of Management.

8 Hines, A., Zindato, D. (2016). Designing foresight and foresighting design: opportunities for learning and collaboration via scenarios. In *World Future Review*, *8*(4), 180-192.

Le moodboard/image collage[9] [10], ci permettono di discutere le intenzioni del progetto, le emozioni e le atmosfere perseguite ed uno specifico orientamento di processo: rappresentano ogni scenario con una selezione di immagini suggestive di fenomeni, relazioni, ambienti ed artefatti dall'alto potere narrativo, e di parole chiave che combinate a stringhe di testo informano su temi e salienze.

I casi studio riportano tutti gli utenti coinvolti ad un repertorio di progetti e storie di vita attraverso cui pre-vedere 'con gli occhi e le vite degli altri' il futuro possibile che risiede nel progetto; inoltre, quegli stessi strumenti di mediazione permettono l'affiorare di criticità di varia scala e natura, già intuibili come dirimenti e che è preferibile non procrastinare a fasi più mature del processo progettuale.

I mockup rientrano certamente nel novero degli strumenti del prototyping[11] ma noi ce ne avvaliamo già a partire dalle fasi più mature di sintesi e discussione degli scenari, come ulteriore e più concreto strumento di presentazione e rappresentazione di essi. Sono descrizioni tridimensionali per il tramite di artefatti, virtuali o al vero, placeless o in place, che parlano e fanno parlare di quel progetto che 'sarebbe se…'. Ci pare che sia così possibile aiutare, una volta di più, gli sguardi non esperti di stakeholder e beneficiari e accompagnarli a pre-vedere le ipotesi di realtà a cui stanno contribuendo, attraverso una 'messa in scena' di discreta fedeltà e verosimiglianza ma senza la distrazione di una formalizzazione eccessiva e vincolante.

9 Lucero, A. (2012). Framing, aligning, paradoxing, abstracting, and directing: how design mood boards work. In *Proceedings of the designing interactive systems conference,* 438-447.

10 Cassidy, T. (2011). The Mood Board Process Modeled and Understood as a Qualitative Design Research Tool. In *Fashion Practice, 3, 2*, 225-251.

11 Sahib, N. G., Stockman, T., Tombros, A., Metatla, O. (2013). Participatory design with blind users: a scenario-based approach. In *IFIP Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 685-701). Berlin, Heidelberg. Springer.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

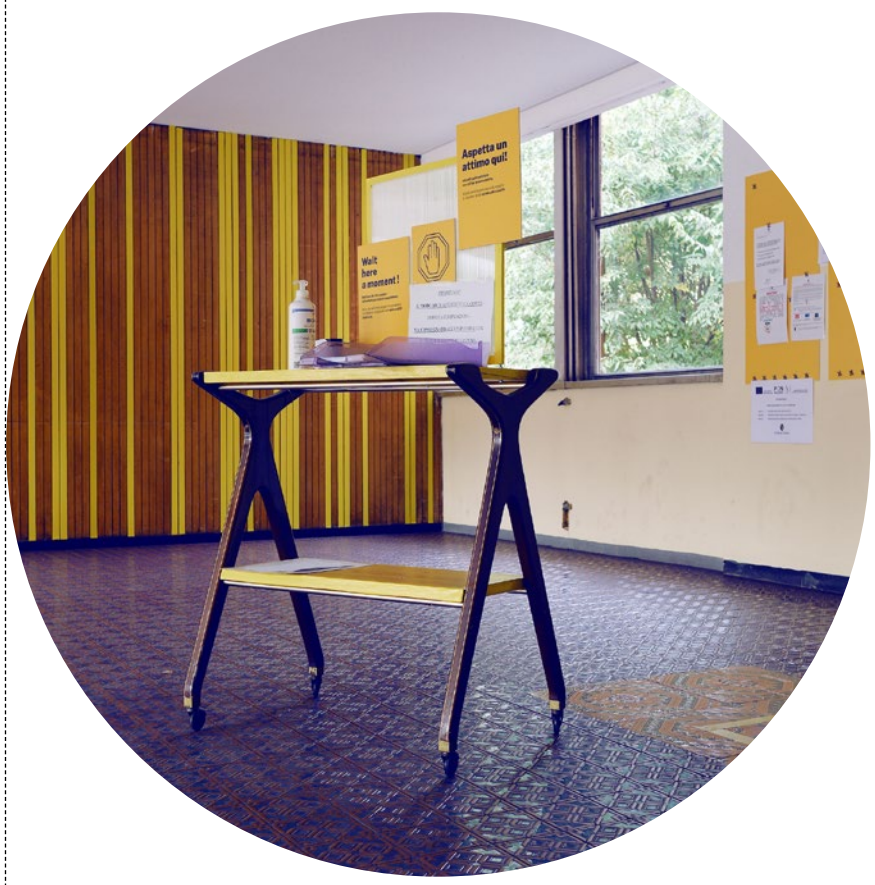
IL RUOLO STRATEGICO DEI LIVING LAB PER L'INNOVAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI PUBBLICI

Open PINO ha permesso di confrontarsi con l'approccio living lab[12] per promuovere l'innovazione in un settore 'tradizionale' e tendenzialmente statico come quello dei servizi per le persone in condizione di vulnerabilità. La locuzione living lab è usata in riferimento a un'ampia varietà di progetti sperimentali localizzati e di natura partecipativa e, nella maggior parte dei casi, interessa l'innovazione nell'ambito delle tecnologie, dei trasporti, della sostenibilità[13].

In generale, l'obiettivo dei living lab è sviluppare e testare soluzioni innovative in un contesto di fruizione reale, adottando un approccio di co-design e co-creazione con gli attori coinvolti. Anche nei nostri progetti l'innovazione si discute e si genera, dove possibile, proprio nei contesti di vita e di lavoro dei beneficiari ed è immediatamente fruibile in forme progressivamente più concrete e più definitive. Estendere un modello living lab all'innovazione dei servizi e delle organizzazioni e basarlo su sistemi prodotto a bassa complessità tecnologica non ha tradito le potenzialità dell'approccio; al contrario, abbiamo potuto rilevare quanto, in un setting living lab, sia stata più agevole la proposizione dei valori e una loro condivisione e validazione collettiva, come sia stata possibile un'elaborazione più progressiva e più partecipata – con tempi e gradualità accessibili alle capacità delle persone – e come il monitoraggio degli impatti abbia potuto essere più costante e più paziente.

Concludendo, è proprio a partire dai processi di cui siamo stati attori che ci sentiamo di aggiungere che trattare, ogni volta che sia possibile, luoghi e contesti spaziali del progetto in una prospettiva 'living lab' permetta di valorizzare e sfruttare la dimensione esperienziale e di comunità che, in potenza, ogni percorso di co-progettazione ha in sé.

12 Hossain, M., Leminen, S., Westerlund, M. (2019). A systematic review of living lab literature. In *Journal of cleaner production*, *213*, 976-988.
13 Per approfondimento in merito ai casi, suggeriamo di consultare il sito e le pubblicazioni dell'European Network of Living Lab: https://enoll.org (consultato agosto 2022).



D.

PALESTRE DI DESIGN

COSTRUIRE BELLEZZA

COSTRUIRE BELLEZZA
Laboratorio di inclusione sociale design-led

inizio
GIUGNO 2014

fine
IN CORSO

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO, DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE

collaborazione
SERVIZIO PREVENZIONE FRAGILITÀ SOCIALI E SOSTEGNO AGLI ADULTI IN DIFFICOLTÀ, CITTÀ DI TORINO
COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS
S-NODI – CARITAS ITALIANA
CARITAS DIOCESANA
FORUM INTERREGIONALE PERMANENTE DEL VOLONTARIATO PIEMONTE V. AOSTA

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN
4.0 SOCIAL TRANSFORMATION DESIGN

Costruire Bellezza è un laboratorio di inclusione sociale, crafting e Design Anthropology-led[1], che ha sede all'interno di un dormitorio pubblico ubicato in un edificio di proprietà della Città di Torino, nel quartiere di Barriera di Milano. Il progetto coinvolge in azioni creative e partecipate persone senza dimora, designer, educatori professionali, studenti, assistenti dei servizi sociali, ricercatori e professionisti della creatività, del design e dell'artigianato.

Attivo dal 2014, il progetto nasce nell'ambito della collaborazione tra il Dip. di Architettura e Design del Politecnico di Torino, il Dip. di Filosofia e Scienze dell'Educazione dell'Università di Torino, il Servizio prevenzione fragilità sociali e sostegno agli Adulti in Difficoltà della Città di Torino e la Cooperativa Animazione Valdocco Onlus, sui temi del contrasto all'homelessness. Il framework è quello della sperimentazione di azioni di prevenzione secondaria e di inclusione sociale volte a ridurre il rischio che la condizione di senza dimora si cronicizzi nel corso del periodo di permanenza nel sistema e, più in particolare, fare in modo che questo lungo permanere – in media due anni – non comprometta l'esercizio dell'autodeterminazione e delle capacità

1 Campagnaro, C., Di Prima, N., Porcellana, V., Stefani, S., (2021). La palestra delle cose. In *diid, disegno industriale | industrial design*, 70/20, 88-95.

personali degli utenti dei servizi. In una prima forma sperimentale, nel periodo 2104-2016, Costruire Bellezza è stato sostenuto da S-nodi e Caritas Italiana come uno dei tre progetti pilota di un più ampio intervento di "Azioni di sistema anticrisi" orientate ad un welfare universale, territoriale e generativo[2].

Abbiamo progettato Costruire Bellezza[3] [4] partendo dalla convinzione che vi fosse un grande potenziale inclusivo e formativo nella sinergia creativa e nel lavoro pratico condotto nell'ambito di comunità di pratica formate da persone con biografie molto differenti. Con un'operazione ascrivibile alla categoria del social and service design[5], abbiamo sistematizzato quanto osservato, *through design*, nel corso di precedenti esperienze di progettazione partecipata e autocostruzione che avevamo svolto nei centri di accoglienza per persone senza dimora, relativamente a modelli sociali di inclusione[6], approccio alle capacità[7] e dimensione relazione del progetto partecipato[8].

Abbiamo quindi proposto agli stakeholder un progetto che prevedesse team collaborativi composti da studenti universitari, persone in condizione di senza dimora e operatori dei servizi; abbiamo pensato questi gruppi come contesti dinamici in cui età, storie di vita, esperienze e abilità si mescolassero e si integrassero, apportando risorse al progetto. Nelle esperienze pilota che ci hanno ispirato – alcune di queste sono descritte nelle pagine precedenti – le attività di collaborazione vedevano i partecipanti impegnati nella definizione e nella realizzazione degli interventi di riqualificazione e umanizzazione dei luoghi del loro vivere temporaneo; diversamente, in Costruire Bellezza abbiamo voluto che uomini e donne fossero coinvolti in attività di co-creazione manuale e design partecipativo legate a domande di progetto, di prodotto e di servizio, portate da altri cittadini in condizioni di marginalità e povertà, anche esterni al circuito del progetto. Anche grazie alle iniziative proposte 'dall'esterno', nelle nostre ambizioni, lo spazio del dormitorio si sarebbe aperto per accogliere studenti, cittadini e operatori dei servizi e qui, tutte e tutti, avrebbero collaborato, progettato e co-costruito quanto disegnato insieme, con l'aiuto di attrezzature molto semplici e materiali prevalentemente di recupero.

Dal punto di vista dell'operatività, Costruire Bellezza si sostanzia in cicli di workshop pratici, svolti ogni martedì e giovedì, per l'intero anno. Ogni

2 Ciampolini, T., Mignosa, A., Viano C. (2015). Rigenerare il welfare: azioni di sistema anticrisi, il caso S-nodi a Torino. Paper presentato in occasione del *Colloquio scientifico sull'impresa sociale, 22-23 maggio 2015 Dipartimento PAU (Patrimonio, Architettura, Urbanistica) Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria*, Iris Network.
3 Porcellana, V. (2019). *Costruire bellezza. Antropologia di un progetto partecipativo*. Milano. Meltemi.
4 Campagnaro, C. (2021). Crafting beauty together. In S. Gonçalves, S. Majhanovich (a cura di), *Art in Diverse Social Settings* (pp. 185-196). Bingley. Emerald Publishing Limited.
5 Jones P. H., Van Patter, G. K. (2009). *Design 1.0, 2.0, 3.0, 4.0: The rise of visual sensemaking*. New York, NY. Next Design Leadership Institute.
6 Nota, L., Soresi, S. (a cura di) (2017). *For a manifesto in favour of inclusion. Concerns, ideas, intentions, and passwords for inclusion* (consultato a settembre 2022) https://www.unipd.it/sites/unipd.it/files/2019/Manifesto_hogrefe.pdf
7 Magni, S. F., (2003). Capacità, libertà e diritti: Amartya Sen e Martha Nussbaum. In *Filosofia politica, XVII, n. 3*, 497-506.
8 Porcellana, V., Campagnaro, C., Di Prima, N. (2020). Weaving. Methods and tools against ahomelessness between anthropology and design. In *Antropologia, vol. 7*, 63-82.

laboratorio è coordinato da un senior designer appartenente al nostro gruppo di ricerca. A questa figura, talvolta, si affiancano creativi o maestri artigiani, che noi invitiamo a co-tutorare il progetto o che ci propongono una collaborazione. Il compito dei tutor di laboratorio è accompagnare le attività progettuali, curare gli aspetti qualitativi degli output, scandire i tempi e i cicli delle lavorazioni, sovraintendere ai processi e salvaguardare un approccio dialogico ed inclusivo, che permetta a tutte le persone di offrire il proprio contributo, in termini di ideazione e produzione e partecipazione.

Il laboratorio di falegnameria e quello di cucina fanno parte della storia del progetto fin dal primo giorno di avvio, nel giugno del 2014. Sono i due laboratori permanenti attorno ai quali si organizza la vita di altri workshop tematici, attivati a seconda delle occasioni progettuali che giungono dal territorio o dai partecipanti stessi. In questi anni, dai laboratori di Costruire Bellezza sono nate 'cose'[9] di ogni tipo: sedie, poltrone, librerie, mensole, tavoli, lampade, separé, panchine, mobili da esterno, giocattoli per bambini, espositori, scrivanie, gioielli, vestiti, cappelli, grembiuli, wall painting, sistemi di wayfinding, interni domestici ristrutturati, giardini e cortili recuperati all'abbandono, pranzi, lunch box, feste di vicinato, mostre, laboratori di manualità aperti alla cittadinanza.

Quello che produciamo in Costruire Bellezza è unico e irripetibile; lo è perchè le condizioni che concorrono alla riuscita del progetto sono variabili e dipendono da chi partecipa, dalle risorse disponibili, dalle competenze e dalle abilità pratiche di ogni persona presente, oltre che dai suoi desideri e visioni e, perché no, dagli umori e dalle emozioni del momento. Si tratta di forze che plasmano quelle 'cose' e influiscono sui processi. Questi ultimi, invece, si sviluppano secondo un iter consolidato e costante: aperti alla sperimentazione e all'errore, hanno come driver principale la collaborazione creativa e manuale tra i partecipanti e sono organizzati in modo da promuovere l'autoefficacia e le capacità relazionali di ognuno, avvalendosene come risorsa preziosa.

L'esperienza di ogni partecipante di Costruire Bellezza dura, mediamente, alcuni mesi, formalizzati attraverso un progetto di tirocinio universitario, nel caso di studentesse e studenti, e di tirocinio socializzante retribuito, per le persone senza dimora[10]. In particolare e relativamente a queste ultime, il progetto offre esperienze nella direzione del benessere, del riconoscimento individuale e di nuovi funzionamenti personali; per questa ragione, le giornate 'in CB' (come siamo soliti abbreviare informalmente il progetto) si pongono in discontinuità con una vita spesso segnata da percorsi di povertà,

9 Qui useremo il termine 'cose' nell'accezione estesa che comprende tanto il più tradizionale significato di oggetto o artefatto quanto quello più complesso e dinamico di sistema socio-materiale. Si veda: Björgvinsson, E., Ehn, P., & Hillgren, P. A. (2012). Design things and design thinking: Contemporary participatory design challenges. In *Design Issues, 28(3)*, 101–116.

10 I tirocini socializzanti, come già anticipato nei primi progetti che compongono questa piccola antologia, sono un percorso di tipo prevalentemente occupazionale che il Servizio prevenzione fragilità sociali e sostegno agli Adulti in Difficoltà della Città di Torino offre ai propri cittadini senza dimora inseriti in un percorso di recovery verso l'autonomia abitativa. In alcuni casi sono propedeutici ad un collocamento lavorativo. La durata prevista è di tre mesi rinnovabile per tre volte e prevedono un rimborso spese orario.

emarginazione, conflitto e, talvolta, di violenza domestica[11]. In Costruire Bellezza il dialogo è tra pari, ognuno è invitato ad accettare il coinvolgimento nei laboratori, a partecipare alle esperienze collettive e si è trattati come componenti di una comunità di pratica in cui si impara e si insegna, reciprocamente; la sollecitazione relazionale con l'altro da sé – umano e non umano – segna ogni istante del progetto e l'informalità è il tratto che caratterizza i rapporti con i referenti delle istituzioni, università e Servizi Sociali, che vi aderiscono.

Durante il percorso, i nostri designer e gli operatori sociali della cooperativa e del Comune si occupano di monitorare l'esperienza delle persone coinvolte; particolare attenzione è posta alle relazioni interpersonali, all'esercizio delle capacità interne e combinate[12] e al benessere fisico psico-sociale delle persone senza dimora. Analogamente, anche i partecipanti al progetto sono invitati a svolgere periodicamente dei momenti di valutazione del proprio percorso e, a partire dalla propria esperienza, del progetto stesso. In questo modo è possibile, da un lato, avere un costante controllo del funzionamento di Costruire Bellezza in termini di impatto sui beneficiari – il monitoraggio avviene almeno sei volte all'anno – e, dall'altro, valorizzare informazioni inedite sulle persone coinvolte, intercettate proprio attraverso questi momenti di verifica. Per questo scopo è stato co-progettato uno specifico percorso di valutazione in itinere dell'esperienza della persona nel progetto. Esso è organizzato in tre fasi e integra metodi di ricerca qualitativa, focus group e interviste semi-strutturate, e strumenti di raccolta e visualizzazione dati mediante radar chart[13]. Tale percorso di valutazione supporta il lavoro di conduzione del progetto svolto dal nostro gruppo di ricerca, quello osservativo e partecipante degli operatori sociali nei laboratori e quello di monitoraggio eseguito in modalità congiunta. Inoltre, la valutazione produce rappresentazioni più complete di ogni partecipante e, attraverso l'esplorazione di capacità presenti e possibili e di specifiche fragilità, permette di affinare i processi di presa in carico e progettare azioni di supporto più appropriate al profilo del beneficiario.

Partito come sperimentazione nel 2014, Costruire Bellezza oggi è un servizio pubblico che beneficia di un approccio di co-produzione solido e consistente, maturato attraverso il coinvolgimento stabile di tutte le organizzazioni che vi partecipano; ciascuna è mossa dalla capacità del progetto di contribuire al perseguimento alla propria missione istituzionale, ripagando, in termini di sostegno, i rispettivi investimenti economici e in personale; ciascuna trova conferma del proprio impegno nell'impatto positivo che il progetto produce sui beneficiari diretti. Questo modello di co-ownership rende Costruire

11 Campagnaro, C., Ceraolo, S. (2020). D tutt*. Esperienze di empowerment femminile in Costruire Bellezza. In G. Di Bucchianico, R. Fagnoni, L. Pietroni, D. Piscitelli, R. Riccini, R (a cura di), *100 anni dal Bauhaus. Le prospettive della ricerca in Design* (pp. 59-65). Società Italiana di Design.

12 Nussbaum, M.C. (2002). *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone.* (pp. 71-92). Bologna. Il Mulino.

13 Petrova, L., Campagnaro, C. (2017). Design for social change: On new practices and organization models that foster knowledge transfers from design sector elsewhere. In *Proceedings of relating systems thinking and design (RSD6) 2017 symposium.* Systemic Design Research Network.

Bellezza molto resiliente e permette di ridefinirne periodicamente il funzionamento, aggiornandolo alle nuove esigenze di welfare, salute, cittadinanza ed educazione che lo sollecitano e ridisegnandolo in funzione del mutare della rete di attori che lo sostengono.



FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

I TANTI DESIGN DI UN PROGETTO LUNGO

L'esperienza di Costruire Bellezza mette in evidenza come il design possa progettare contesti in cui ricerca, formazione e innovazione sociale si alimentano reciprocamente[14] e dove stakeholder e cittadini intessono relazioni di mutuo vantaggio, prendendosi cura di quegli stessi contesti. Con Costruire Bellezza, è stato possibile co-progettare e co-produrre un dispositivo[15] che permette ad ogni attore di sperimentare innovazioni e perseguire meglio la propria missione. Per il tramite del progetto, i servizi sociali cittadini esplorano approcci di comunità per il contrasto all'homelessness e, attraverso le équipe di monitoraggio, accedono ad un punto di vista sui beneficiari altro rispetto alla formalità delle più tradizionali e comuni relazioni di presa in carico. L'università può fruire di un luogo di didattica accademica applicata, dove studentesse e studenti di design, educazione professionale e antropologia conoscono e sperimentano sul campo metodi innovativi per il lavoro nel sociale; peraltro, di quest'ultimo essi ne fanno una conoscenza diretta e non edulcorata, che mette alla prova le convinzioni, sconfessa gli stereotipi e sollecita le vocazioni. Dal punto di vista del terzo settore e del privato sociale, le cooperative e le associazioni di volontariato hanno trovato in Costruire Bellezza un interlocutore con cui progettare interventi più efficaci su temi quali prossimità, rigenerazione di luoghi e supporto alle comunità. Non di meno, Costruire Bellezza è un spazio di ricerca-azione multidisciplinare: un luogo aperto che permette l'incontro fisico e intellettuale tra ricercatori e practitioner che incarnano le discipline, promuovendo condizioni per una collaborazione che va oltre lo scambio di prospettive e si traduce in progettualità effettivamente transdisciplinari.

Il designer di questo sistema di relazioni vantaggiose e di questi contesti che abilitano non è solo il 'tecnico' del progetto della rete o l'animatore di essa: qui il designer ne è anche nodo e beneficiario, al pari degli altri soggetti e discipline. Peraltro, questo essere partecipante al progetto appare determinante nella possibilità di gestirne, con sensibilità e con tempismo, le evoluzioni necessarie al mutare dei contesti e delle possibilità, nonché all'emersione di nuove risorse e nuovi attori. In questo progetto e nel tempo lungo del suo svolgersi, abbiamo osservato come il nostro gruppo, e quindi, più genericamente il design, abbia assunto più ruoli, assolto a diverse

14 Manzini, E. (2019). Senso civico come bene comune. Che cosa ci insegna l'innovazione sociale. In G. Sinni (a cura di), *Design Civic Consciousness* (pp. 21-27). Macerata. Quodlibet.

15 Per la definizione di dispositivo ci rifacciamo ad Agamben: «è, innanzitutto, un insieme assolutamente eterogeneo che implica discorsi, istituzioni, strutture architettoniche, decisioni regolative, leggi, misure amministrative, enunciati scientifici, proposizioni filosofiche, morali e filantropiche, in breve: tanto del detto che del non-detto, ecco gli elementi del dispositivo. Il dispositivo è la rete che si stabilisce fra questi elementi». Agamben, G (2006). *Che cos'è un dispositivo?* (pp. 6-7). Milano. Nottetempo.

funzioni e abbia avuto molteplici oggetti di lavoro. Questa pluralità può essere ricondotta ai quattro design domains[16], alla triade oggetti spazi e messaggi[17], al dualismo riflessione-azione[18] e a quello progettare-esplorare[19]. Ancora, ciò che Costruire Bellezza ci permette di comprendere meglio, ogni giorno, è quanto questi oggetti di lavoro, le azioni che li progettano e le diverse posture del design che agiamo siano contemporaneamente mezzi e fini gli uni degli altri, interdipendenti e collegati da legami inestricabili; è dunque in questo senso di molteplicità e circolarità che abbiamo accolto ogni ruolo che gli eventi del progetto ci hanno chiesto di assumere: scenario designer, designer sistemici, service designer, mediatori, grafici e communication designer, product designer, food designer, ma anche home stager, allestitori, makers, falegnami, carpentieri, cuochi, giardinieri, decoratori, muratori, mobilieri...

FINDING N.2
FOR DESIGN

DESIGN COME PRATICA SOCIALE

Costruire Bellezza non è solo uno strumento di welfare per le persone senza dimora ma è anche un dispositivo didattico, non formale, utile a designer, studenti e ricercatori, per esercitare il design come pratica di cittadinanza attiva, di intervento sociale e di attenzione ai bisogni sociali dei più fragili[20]. All'interno dei laboratori, ci si confronta quotidianamente con le tensioni e le difficoltà del progetto in contesti complessi e in situazioni multi-attore, si affrontano problemi wicked e ramificati, si impara a collaborare concretamente con le discipline e le professioni del sociale, con utenti che vengono da percorsi di vita difficili e che raramente hanno voce e piena possibilità di scelta.

Inoltre, in una cornice di social impact design[21], sono particolarmente sollecitate molte delle capacità 'statutarie' del design: sostenere l'immaginazione; ascoltare e vedere, nonché intercettare i segni deboli del cambiamento; mediare tra visioni divergenti e confliggenti e facilitare la negoziazione; promuovere la progettazione partecipata; accompagnare e sostenere il processo decisionale collettivo; sviluppare concept tecnologicamente adeguati ai

16 Jones P. H., Van Patter, G. K. (2009). *Design 1.0, 2.0, 3.0, 4.0: The rise of visual sensemaking*. New York, NY. Next Design Leadership Institute.
17 Potter, N. (2019). *Cos'è un designer*. Torino. Codice Edizioni (ed. originale 1989).
18 Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner*. New York. Basic Books.
19 Ingold, T. (2019). *Making. Antropologia, archeologia, arte e architettura*. Milano. Raffaello Cortina Editore.
20 Margolin, V., Margolin, S. (2002). A "Social Model" of Design: Issues of Practice and Research. In *Design Issues, 18(4)*, 22-30.
21 Tonkinwise, C. (2019). Is Social Design A Thing?. In E. Resnick (a cura di), *The Social Design Reader* (pp. 9-16). Londra. Bloomsbury.

sistemi di risorse e competenze disponibili; comunicare e rappresentare il progetto con codici appropriati; creare ambienti di lavoro favorevoli e accessibili; promuovere la collaborazione e il dialogo; gestire gli accadimenti estemporanei nel ciclo del progetto, valorizzandoli come opportunità; trasformare la materia e farlo con strumenti accessibili. In questo caso, tuttavia, esse sono sottoposte alla prova richiedente di utenze inesperte, spesso diffidenti e poco inclini ai linguaggi della creatività e dell'innovazione.

In conclusione, questa specifica esperienza ci induce a sostenere che fare design in situazioni così intense dal punto di vista sociale e umano non significa fare un design 'diverso'. Vuol dire, piuttosto, fare design predisponendosi anche a rivedere quotidianamente le proprie posture e visioni, sospendere il giudizio più spesso che altrove, adeguare in tempo reale strumenti e linguaggi, mediando tra teoria e pratica, tra ideale e reale e accettando posizionamenti sfidanti, dal punto di vista emotivo, e compromessi con la realtà, i problemi e le circostanze per cui si progetta.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

CREATIVITÀ E CAPACITÀ

Questi anni di "craftivism"[22] hanno messo in luce quanto un'atmosfera di creatività collettiva, concreta, pratica e manuale, possa contribuire a contrastare quella deriva istituzionalizzante che la vita delle persone subisce nel contesto dei servizi e della presa in carico educativa; in questo senso, il clima informale promosso all'interno dei laboratori, improntato alla collaborazione, al riconoscimento e all'agentività dell'individuo, promuove l'autodeterminazione delle persone e ne facilita la relazione con gli operatori sociali e gli assistenti dei servizi pubblici.

Coerentemente, abbiamo potuto rilevare quanto la creatività sia collegata ad una serie di funzionamenti (esercitati o potenziali) di cui le persone in stato di fragilità dimostrano di poter beneficiare. Tali funzionamenti hanno a che fare con il senso di autoefficacia individuale e con una diversa – rispetto alla propria condizione di vita e sociale – rappresentazione di sé nella relazione con gli altri. Esercitare l'atto creativo e la progettazione, contribuendo a costruire qualcosa di utile per sé o per gli altri, significa anche dimostrare a se stessi e al mondo di possedere capacità e contraddire lo stereotipo che, nella descrizione delle persone fragili, quelle senza dimora più di altre, vede prevalere un'enfasi sulla mancanze piuttosto che sulle risorse. Noi abbiamo visto che fare esperienze generative come Costruire Bellezza ha anche molto a che fare con l'esercizio,

22 Fitzpatrick, T. (2018). *Craftivism: A Manifesto/Methodology*. San Francisco. Blubr.

ancorché 'in scala', della capacità di aspirare ad un futuro preferibile[23] e di provvedere anche personalmente alle condizioni favorevoli per esso; questo appare tanto più necessario quando questa tensione al meglio è oppressa dalle contingenze e da una vita difficile.

In questi anni abbiamo avuto modo di riscontrare quanto la dimensione collaborativa entro cui si svolgono le co-progettazioni di Costruire Bellezza produca un impatto nel processo di inclusione sociale della persona; la sinergia tra i partecipanti ispirata ad un principio di orizzontalità e mutualità – chi sa, insegna; chi riesce, fa; chi ha, dà; chi può, aiuta, chi è in difficoltà, chiede – e la mediazione del fare concreto hanno messo in relazione le persone, anche fisicamente, eliminando le barriere e gli alibi della distanza, ed hanno rappresentato il valore generativo di un'interazione che supera le differenze, le diffidenze e le incomprensioni. Infine, progettare insieme, costruire insieme, sperimentare insieme tecniche, strumenti, materiali e linguaggi facilita l'esercizio prolungato di nuove abilità relazionali come l'ascolto, il dialogo, la solidarietà[24], le quali possono entrare nella dotazione individuale e sociale della persona e potranno essere spese in un futuro.

23 Appadurai, A. (2011). *Le aspirazioni nutrono la democrazia*. Milano. Et al./edizioni.
24 Richard Sennet ne parla in termini di "abilità dialogiche". Per approfondimenti: Sennet, R. (2012). *Insieme. Rituali, piaceri, politiche della collaborazione* (p. 17). Milano. Feltrinelli.



D.

PALESTRE DI DESIGN

POLITO FOOD DESIGN LAB

POLITO FOOD DESIGN LAB
Ricerca applicata, esperienze didattiche e public engagement

inizio
FEBBRAIO 2016

fine
IN CORSO

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN

collaborazione
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI TECNOLOGIA E SCIENZA APPLICATA

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN

Il Polito Food Design Lab nasce nel 2016 come strumento operativo del progetto Fighting Food Waste Design focus, sviluppato con il coordinamento scientifico del Dip. di Architettura e Design e del Dip. di Tecnologia e Scienza Applicata del Politecnico di Torino e finanziato attraverso i fondi di miglioramento della didattica erogati dall'Ateneo[1].

Fighting Food Waste Design focus mette a disposizione risorse economiche, attrezzature e strumenti, nonché conoscenze interdisciplinari, per l'organizzazione di percorsi didattici incentrati sull'argomento del "food design"[2 3 4], con particolare attenzione al contrasto dello spreco e della povertà alimentari. Recuperare food surplus e food waste e trasformarli in nuovi prodotti, progettandone la qualità nutritiva, organolettico-visiva e la relativa esperienza utente: questi sono i fondamentali della didattica che il progetto propone sui temi del design per l'accesso al cibo, secondo una prospettiva di economia circolare[5 6],

1 Il progetto Fighting Food Waste Design focus vede la cura scientifica del Prof. Paolo Tamborrini e del Prof. Cristian Campagnaro (Dipartimento di Architettura e Design) e della Prof.ssa Debora Fino (Dipartimento di Scienza Applicata e Tecnologia), con il coordinamento tecnico di Sara Ceraolo, Raffaele Passaro e Tonia Tommasi. Negli anni, il progetto ha beneficiato inoltre del contributo di molte studentesse e studenti attraverso le borse di collaborazione alla didattica.
2 Bassi, A. (2015). *Food design in Italia. Progetto e comunicazione del prodotto alimentare*, Firenze. Mondadori Electa.
3 Zampollo, F. (2016). Welcome to Food Design. In *International Journal of Food Design, 1(1)*, 3–9.
4 Bordewijk, M. Schifferstein, R. (2019). The specifics of food design: Insights from professional design practice. In *International Journal of Food Design, 4*, 101-138.
5 Barbero, S. (a cura di) (2017). *Systemic Design Method Guide for Policymaking: A Circular Europe on the Way*. Torino. Allemandi.
6 Fassio, F., Tecco, N. (2018). *Circular economy for food. Materia, energia e conoscenza, in circolo*. Milano. Edizioni Ambiente.

giustizia sociale[7] e approccio di comunità.

Per supportare e favorire questo tipo di didattica non formale[8], che già nelle intenzioni si sarebbe svolta prevalentemente sul territorio, nei luoghi dove spreco e povertà intercettano le vita delle persone più fragili – mense, dormitori, luoghi di comunità, scuole, mercati… – abbiamo concepito il Polito Food Design Lab come un laboratorio flessibile dal punto di vista della sua organizzazione funzionale e operativa. Abbiamo ritenuto che esso dovesse rendere praticabili progettualità 'fluide', orientate all'interazione multidisciplinare con il cibo e alla sperimentazione diretta delle trasformazioni di quest'ultimo. Così abbiamo sviluppato un laboratorio 'pop-up', dotato di una struttura riconfigurabile a seconda delle occasioni di apprendimento: l'ampia gamma di attrezzature per sperimentare processi di trasformazione della materia alimentare è stata articolata in kit mobili, allestibili all'interno dell'università ma anche, e soprattutto, nella città e nei territori. Questa scelta, inoltre, va nella direzione di dare valore ad una pratica – di didattica e di ricerca – partecipativa e partecipante[9]; infatti, condurre le esperienze progettuali in loco, tra le persone, tra il cibo, ci ha permesso di comprendere i fenomeni nella loro dimensione fattuale, maturare grande attenzione per l'esperienza dei beneficiari coinvolti, valorizzare il capitale sociale e culturale dei contesti e concretizzare la dimensione relazionale dei processi di design.

Dal punto di vista dell'implementazione delle attività, il workshop è il principale dispositivo attuativo; i food workshop del Polito Food Design Lab possono avere diverse estensioni temporali e intensità, a seconda dell'obiettivo dell'iniziativa e del contesto di intervento (workshop puntuali, prolungati, o distribuiti). In questi anni, abbiamo realizzato decine di workshop, alcuni a partire dalla disponibilità di specifiche materie prime edibili, altri dedicati alla trasformazione delle eccedenze alimentari[10]. Abbiamo cambiato consistenze, forme e colori, valorizzando i nutrienti e allungando il ciclo di vita di qualcosa che era ancora edibile ma non più consumabile allo stato in cui si trovava. Abbiamo lavorato con cucine di comunità, supermercati e mercati, food bank, mense, produttori locali. Abbiamo fatto "food social design"[11] con i nostri studenti e con i diretti beneficiari dei nuovi beni alimentari in progetto.

In termini di capability per il progetto e di dispositivo didattico per l'insegnamento del design, il Polito Food Design Lab offre diversi contributi e spunti di riflessione. Un primo apporto ha a che fare con la sensibilità verso ogni aspetto della materia prima – proprietà fisiche, meccaniche e percettive,

7 Di particolare interesse è la definizione di giustizia sociale che intreccia le tre dimensioni di redistribuzione, riconoscimento e rappresentanza. Per approfondimenti: Fraser, N. (2013). *Fortune del femminismo. Dal capitalismo regolato dallo Stato alla crisi neoliberale*. Verona. Ombre Corte.
8 Comunità Europea (2020). *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente* (p. 9). https://archivio.pubblica.istruzione.it/dg_postsecondaria/memorandum.pdf
9 Moeran, B. (2007). From participant observation to observant participation: Anthropology, fieldwork and organizational ethnography. In *Creative Encounters Working Papers*, 1, 139-155.
10 Campagnaro, C., Ceraolo S., (2017). Fighting food waste towards a new social food chain: The Egg of Columbus workshop. In *International Journal of Food Design, 2, 1*, 103-117.
11 Passaro, R, Campagnaro, C, Curtabbi, G. (2021). Design against food-poverty. In *Revista Latinoamericana de Food Design, 1, 2*, 427-452.

trasformabilità, componenti e sostanze… – indispensabile nell'esercizio del design. In questo senso, il cibo presenta specificità e plurisensorialità uniche che rendono esplorabili – meglio e più concretamente di altri materiali – alcuni aspetti di attenzione e consapevolezza del progetto di un prodotto d'uso e dei relativi processi per produrlo, per esempio: il rapporto tra forma e funzione, biunivoco e attinente alle dimensioni di accessibilità cognitiva, accettabilità e benessere percepito; l'equilibrio 'quotidiano' tra sostenibilità, fattibilità e appropriatezza nel rapporto tra prodotto e contesto, processo di produzione e uso; lo stretto legame del design con la chimica e la fisica, le quali permettono di comprendere, descrivere e controllare la materia edibile e rendono possibile una gestione pienamente consapevole della complessità di quello che viene trasformato dal progetto. Tutto questo avviene anche per il tramite delle dotazioni tecniche del Polito Food Design Lab; le attrezzature messe a disposizione sono tutte di media complessità e l'uso delle stesse nel progetto del/con il cibo incoraggia un esercizio di tecnologia appropriata[12] su come forma del prodotto, possibilità realizzative, consumo di energia e comportamenti fisico-chimici della materia non siano aspetti separabili. In questo senso, seppure attraverso una didattica applicata al cibo, il Polito Food Design Lab si offre come un contesto dove ogni designer – non solo chi si occupa di food design – può fare esperienza, una volta di più e più concretamente, di quanto i fatti della percezione umana e le implicazioni etiche, estetiche, culturali concorrano al giudizio sugli oggetti.

Un secondo contributo del progetto è legato alla vocazione interdisciplinare delle attività promosse; il laboratorio offre alla popolazione studentesca dell'Ateneo la possibilità di interagire con altri discenti, professionisti, aziende, esperti di altri campi del sapere, in un contesto applicativo e con un postura di comunità di pratica. In questo senso, la modalità flessibile e aperta al territorio con la quale il progetto opera promuove una cornice attraverso la quale guardare al mondo e imparare da esso; inoltre, il Polito Food Design Lab garantisce uno spazio di lavoro dinamico, ricco di stimoli e relazioni, capace di evolvere assecondando le istanze di didattica, di conoscenza e di sviluppo dei diversi stakeholder e delle diverse committenze, facilitando in questo modo alleanze e nuove collaborazioni.

Cionondimeno, recuperare il cibo di scarto sviluppando nuovi prodotti e farlo con le proprie mani ci pare l'esperienza più concreta attraverso la quale esplorare 'dall'interno' i processi di economia circolare[13] e comprendere quali siano le condizioni necessarie e sufficienti per approcci a bassa entropia[14]. È stato anche un nostro modo di fare 'autoprogettazione' facendo sì che "ognuno possa porsi di fronte alla produzione attuale con capacità critica"[15].

Su questi temi, ormai con ciclicità annuali, il Polito Food Design Lab attiva esperienze di progettazione riflessiva e form-azione per gli studenti

12 Schumacher, E. F. (1973). *Small is beautiful*. New York. Harper & Row.
13 Bistagnino, L. (2016). *Design sistemico. Progettare la sostenibilità produttiva e ambientale* (II edizione). Bra. Slow Food Editore.
14 Blomsma, F., Tennant, M. (2020). Circular economy: Preserving materials or products? Introducing the Resource States framework. In *Resources, Conservation and Recycling, 156*, 104698.
15 Mari, E. (2002). *Autoprogettazione?* (p. 2). Mantova. Corraini.

dell'Ateneo[16 17] e per gli abitanti della città[18].

Nel tempo, il Polito Food Design Lab si è affermato come strumento per un più ampio approccio alla didattica e ricerca in design, emancipandosi da un legame univoco con il progetto Fighting Food Waste Design focus e, come tale, oggi agisce sulle tre missioni dell'università, con una specifica attenzione ai temi dello sviluppo sostenibile e inclusivo[19] e ad un modello di innovazione ispirato a quadrupla elica[20].



16 Passaro, R., Di Prima, N. (2021). Domestic food design Lab. In E. Montacchini, S. Tedesco, N. Di Prima (a cura di), *Progettare e sviluppare l'economia circolare* (pp. 22-26). Conegliano (TV). Anteferma Edizioni srl.
17 Campagnaro, C, Ceraolo, S., Passaro, R. (2019). Fighting food waste design toward the social. In G. Pettenati, N. Tecco, A. Toldo (a cura di), *Atlante del cibo di Torino metropolitana. Rapporto 2* (pp. 213-216). Torino. Celid.
18 Campagnaro, C., Passaro, R., Stabellini, B. (2020). The Uovo Di Colombo Lab: Designing Against Food Waste. In *Creative Food Cycles International Symposium – Hannover, 17-18 settembre 2020*, 196-208.
19 Sachs, J. D. (2015). *L'era dello sviluppo sostenibile*. Milano. Egea.
20 Ivanova, I. (2014). Quadruple helix systems and symmetry: a step towards helix innovation system classification. In *Journal of the Knowledge Economy, 5(2)*, 357-369.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

IMPARARE DAL/TRA IL CIBO

Nella sua funzione di 'palestra', il Polito Food Design Lab offre ai designer la possibilità di un intenso allenamento nella progettazione di prodotto; come abbiamo già detto, la dimensione sensoriale, lo studio della forma e la gestione dell'impatto percettivo sull'accettabilità di un prodotto sono elementi che un designer deve saper governare opportunamente e leggere nei comportamenti degli utenti. Tuttavia, nel contesto della didattica curriculare e negli spazi laboratoriali resi disponibili, ad oggi, dagli atenei, studenti e studentesse spesso non hanno modo di cimentarsi concretamente e con frequenza nella trasformazione dei materiali e nel controllo di questi processi in relazione all'esperienza dell'utente. Come appartenenti all'università, dobbiamo riconoscere che siano fasi rispetto alle quali non prepariamo mai troppo concretamente i futuri designer e per le quali noi stessi docenti siamo costretti a raccomandare attenzioni e cura per lo più attraverso lo studio di casi e lezioni, piuttosto che attraverso reali esperienze sul campo, 'con le mani in pasta'. I costi per i materiali di lavoro e delle tecnologie, la complessità di certe lavorazioni, l'accessibilità dei laboratori, il rischio di un infortunio… sono alcune delle resistenze la cui evocazione limita l'esercizio di queste attività sperimentali, a dispetto della loro estrema necessità ai fini della professione.

Dunque, usare il cibo come medium di apprendimento, pur nel suo carattere allegorico, è stato il nostro modo di non rinunciare ad una didattica applicata ed esperienziale. Inoltre, connettere il progetto ad una volontà di lotta agli stereotipi sulla povertà alimentare ci ha permesso di affrontare con gli studenti aspetti di qualità del cibo – bellezza, gusto e piacere d'uso – senza cadere in una dimensione di formalismo ed edonismo.

FINDING N.2
FOR DESIGN

DESIGN NEI TERRITORI E ASPETTO 'PERFORMATIVO'

Nel corso degli anni, le attività didattiche del Polito Food Design Lab si sono distinte per la loro marcata componente esperienziale, individuabile tanto nel contatto diretto con la materia quanto nella molteplicità dei luoghi interessati dallo svolgimento delle azioni.

Dalla sua nascita, il laboratorio si è mosso più e più volte oltre i confini dell'Ateneo. Siamo usciti dagli spazi dell'università spinti dalla convinzione che quando il design si confronta con questioni molto concrete, come quella dell'impatto sociale delle filiere del cibo, non lo può fare nelle sue sedi ma, al contrario, deve stare sul territorio e tra le persone. Abbiamo quindi allestito un set di strumenti mobili, abbiamo formato designer capaci di uscire dei luoghi tradizionali dell'innovazione accademica e abbiamo organizzato processi progettuali flessibili ed esercitabili in qualsiasi spazio, con la precisa intenzione di entrare nei contesti e da lì operare, progettando insieme ai diversi stakeholder.

Questa modalità di progettazione 'nomade' ci ha permesso di intercettare persone con abilità e background molto interessanti: discenti delle scuole superiori, gioventù universitaria da ogni regione del mondo, persone senza dimora, popolazione anziana, volontariato di comunità, policy maker, team di ricerca appartenenti a diversi settori disciplinari, professionisti del cibo, agricoltori, commercianti e grossisti. Abbiamo raggiunto ognuna di queste figure nei luoghi del loro operare esperto e abbiamo intrattenuto con loro rapporti di collaborazione sui fatti del cibo che da soli non avremmo potuto esplorare, capendo di più, imparando molto e trasformando meglio.

Oltre alla vocazione partecipativa e plurale, queste iniziative 'in situ' hanno beneficiato del carattere performativo del laboratorio mobile e dell'aspetto straordinario del suo allestimento: la comparsa della cucina pop-up nel cuore delle comunità, il fermento dei food designer attorno alle attrezzature e al cibo e, non ultima, la dimensione esperienziale delle attività del workshop, rendono il tutto estremamente distinguibile; tali attributi intercettano l'audience e ne sollecitano l'attenzione su un tema molto vicino e sentito, a cui ognuno ha la percezione di poter contribuire, anche solo nella 'più timida' delle ipotesi assaggiando, annusando e dicendo se è buono, ma spesso facendo molto di più.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

FOOD WASTE E POVERTÀ ALIMENTARE

Relativamente alla dimensione socially responsible[21] della ricerca e della didattica in design, *through design* il Polito Food Design Lab ha consentito un'esplorazione critica del rapporto tra food waste e povertà alimentare. Dalla riflessione generata attraverso la pratica, ci sembra emerga una circolarità mezzo-fine, tra scarto alimentare e diritti di accesso al cibo, che potremmo definire viziosa.

In prima battuta, la possibilità di offrire cibo 'recuperato' a chi non ne possiede a sufficienza appare una delle possibili soluzioni 'a valle' della disfunzione bulimica della produzione e distribuzione alimentare, le quali sembrano trovarsi quasi nell'impossibilità di gestire 'a monte' le inefficienze del sistema e le relative eccedenze. Tuttavia, un simile approccio porta con sé il rischio di limitare la discussione a dimensioni di progettualità che, ancorché tangibili ed efficaci nella mitigazione delle conseguenze più dirette dei problemi, si sottraggono ad una solida assunzione di responsabilità nell'ambito dello sviluppo delle politiche urbane del cibo, specialmente in riferimento ai temi della sostenibilità e dell'inclusione sociale. In seconda battuta, abbiamo riscontrato come il cibo di recupero sia reimmesso nel ciclo di consumo secondo logiche di output-input[22] che difficilmente tengono in conto le esigenze nutrizionali e di preferenza dei beneficiari.

Allo stesso modo, non sempre la qualità organolettica e l'integrità dei cibi e delle materie prime recuperate sono assicurate dalle filiere entro un parametro di accettabilità che sarebbe ragionevole pretendere per le utenze; in questo modo, si negano di fatto le aspettative di riconoscimento della persona, oltre il suo stato di vulnerabilità.

Prodotti imperfetti (guasti, avariati, parzialmente deteriorati, rovinati), infatti, rischiano riverberare un postulato di violenza simbolica[23] che le persone in stato di indigenza già vivono in altre esperienze quotidiane, quali l'accesso alla casa, al reddito, ai servizi sociali e, più in generale, nell'uso della città[24].

21 Cipolla, C., Bartholo, R. (2014). Empathy or inclusion: A dialogical approach to socially responsible design. In *International Journal of Design, 8(2)*, 87-100.
22 Bistagnino, L., Quaglino, A. (2014). Disciplinare dell'Approccio Design Sistemico. In L. Bistagnino (a cura di), *MicroMacro. Micro relazioni come rete vitale del sistema produttivo.* Milano. Edizioni Ambiente.
23 Bourdieu, P. (2009). *Ragioni pratiche.* Bologna. Il Mulino.
24 Savičić, G., Savić. S. (a cura di) (2012). *Unpleasant design.* G.L.O.R.I.A.



E.

PROGETTI DI SISTEMA

ALIMENTA

ALIMENTA
Progetto di sistema per il contrasto alla povertà alimentare estrema

inizio
2015

fine
IN CORSO

titolarità
POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN
FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS

collaborazione
SERVIZIO PREVENZIONE FRAGILITÀ SOCIALI E SOSTEGNO AGLI ADULTI IN DIFFICOLTÀ, CITTÀ DI TORINO
COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS
STRANAIDEA SCS IMPRESA SOCIALE
COOPERATIVA SOCIALE P.G. FRASSATI S.C.S ONLUS

località
TORINO

design domains
1.0 TRADITIONAL DESIGN
2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN
4.0 SOCIAL TRANSFORMATION DESIGN

Alimenta è un'azione di sistema per il contrasto alla povertà alimentare estrema, promossa e coordinata dal nostro gruppo di ricerca e attiva dal 2015. L'obiettivo di Alimenta è il sostegno di iniziative volte a garantire l'accesso quotidiano al cibo presso le case di accoglienza per le persone senza dimora della Città di Torino. Il progetto, sostenuto da Fondazione Progetto Arca Onlus (con il contributo aggiuntivo, negli anni, di Compagnia di San Paolo e Caritas Diocesana Torino) e cofinanziato dal Politecnico di Torino, si inserisce all'interno della riflessione sul benessere e l'inclusione sociale dei cittadini senza dimora, indagando lo stretto rapporto tra povertà alimentare ed esclusione sociale.

Alimenta è un'esperienza di co-progettazione e co-produzione[1] che coinvolge attivamente una vasta rete di stakeholder, composta da popolazione senza dimora, pubblica amministrazione e organizzazioni del terzo settore e privato sociale. Le azioni promosse nell'ambito di Alimenta contribuiscono a fornire una risposta ai bisogni sanitari e sociali dovuti alla scarsità di risorse alimentari e alla discontinuità degli interventi intrapresi dal sistema cittadino

1 Rimandiamo alla definizione fondativa per cui «inputs used to produce a good or service are contributed by individuals who are not "in" the same organization […] implies that citizens can play an active role in producing public goods and services». Per approfondimenti: Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: Coproduction, synergy, and development. In *World Development, 24(6)*, 1073–1087.

per le persone senza dimora. Nato come intervento di emergenza, Alimenta, oggi, è un progetto particolarmente flessibile che si fonda sull'autonomia responsabile dei singoli attori, su rapporti di fiducia duraturi e su un coordinamento leggero delle azioni, secondo un modello organizzativo efficiente e organizzato[2]. Negli anni abbiamo lavorato affinchè il progetto Alimenta procedesse su tre assi di intervento complementari orientati ad una concezione complessa dell'alimentazione, volti al riconoscimento dei beneficiari, a favorire la funzione sociale e relazionale della nutrizione e a concepire il cibo come diritto piuttosto che come bisogno.

Il primo asse, attinente al sostegno alimentare, è relativo ad un intervento redistributivo di risorse economiche[3]; esse sono destinate a far fronte all'assenza di misure strutturali a sostegno dell'accesso al cibo presso le case di accoglienza. Grazie al supporto strategico e al coordinamento svolto dal nostro gruppo di ricerca, le cooperative coinvolte nel progetto possono gestire autonomamente un budget mensile. Per il tramite di quest'ultimo, esse acquistano strumenti e attrezzature per la lavorazione degli alimenti, materie prime di qualità e cibi, e garantiscono un'alimentazione, certa, sana e decorosa, che soddisfi le esigenze e le preferenze degli ospiti. I fondi messi a disposizione sono una misura complementare a quelle già nella disponibilità delle organizzazioni partner e sono modulabili a favore di particolari spese che si rendono necessarie nel corso dell'anno; inoltre, attraverso quelle stesse risorse economiche messe a disposizione, Alimenta ha contribuito alla creazione di due cucine comunitarie che sono aperte alle attività delle associazioni locali e che sono diventate uno spazio per sostenere le sperimentazioni di trasformazione del cibo.

Il secondo asse del progetto consiste nella promozione di interventi per il rafforzamento delle capacità delle persone senza dimora, nell'ambito dell'esperienza alimentare più individuale; tali azioni permettono agli ospiti delle case di accoglienza di esplorare – talvolta recuperare – una dimensione di quotidianità, benessere e cura di sé che la vita nei dormitori, con la sua routine stereotipante, tende ad inibire. Nel nostro lavoro di campo, abbiamo avuto modo di osservare come l'esercizio delle abilità di scelta del cibo, di acquisto, di pulizia, di trasformazione e di gestione dei rifiuti avessero un ruolo significativo tanto nelle azioni informali di prevenzione secondaria, relativamente al percorso di recovery intrapreso nei servizi, quanto in quelle di prevenzione terziaria, relativamente al consolidamento e al mantenimento della stabilità abitativa riacquisita. Cucinare quindi è stata intesa come una pratica di allenamento delle competenze di economia domestica, utili nella vita indipendente futura e come esercizio di autodeterminazione e esplorazione del proprio io. Alla luce di questo, abbiamo favorito la partecipazione delle persone senza dimora a food workshop collaborativi; questi hanno luogo presso alcune delle case di accoglienza della città e coinvolgono cittadini e cittadine nelle prime fasi dei percorsi di re-housing. La cornice formale

2 Porcellana, V., Stefani, S. Campagnaro, C. (2020). A Torino non si muore di fame. Riflessioni antropologiche su cibo e povertà estrema. In *Dada Rivista di Antropologia post-globale*, 91-110.

3 I fondi erogati sul territorio ammontano a 245.000€ e circa altrettanti sono quelli in co-finanziamento e 'in kind' prestati al progetto dagli altri attori coinvolti.

di tali iniziative è quella del tirocinio socializzante retribuito, previsto dal programma di reinserimento dei Servizi Sociali di Torino. La regia e l'animazione dei workshop è svolta da figure esperte, alcune delle quali appartengono al nostro gruppo di lavoro; esse accompagnano le persone partecipanti nella trasformazione della materia prima e in tutte le altre fasi della preparazione di un pasto che poi, spesso, viene consumato, tutti insieme, al termine dell'attività stessa.

Il terzo ed ultimo asse del progetto riguarda le attività di monitoraggio delle azioni di cui alle due precedenti linee di intervento; esso è condotto con un approccio di ricerca-azione, modulando azioni di natura osservativa partecipante – più riflessive e analitiche – con azioni di natura partecipativa osservante – più trasformative ed empiriche. Lo scopo del monitoraggio è osservare come le varie iniziative siano recepite da parte dei beneficiari, analizzare le modalità attraverso le quali ciascun ente valorizza le risorse economiche e strategiche messe a disposizione dal progetto e mappare quali ricadute positive si generino sui territori, nei servizi e nelle organizzazioni. Inoltre, monitorando lo svolgersi quotidiano del progetto, è possibile procedere ad una periodica revisione delle sue azioni e si è nelle condizioni di individuare l'emergere di altre esigenze, differenti o più specifiche, verso le quali indirizzare sperimentazioni di nuove progettualità. Quanto a queste esplorazioni progettuali, negli anni Alimenta ha promosso (o collaborato con) laboratori permanenti di cucina attivati presso i dormitori interessati dal progetto, cicli di workshop di comunità per il recupero di food waste, servizi di meal kit personalizzati, percorsi di enabling technology per l'autonomia alimentare ed eventi di quartiere improntati allo sviluppo di comunità e alla convivialità. Infine, accompagnare le singole azioni e parteciparvi con esplorazioni progettuali ci permette di stare sul campo senza apparire invasivi, e, da lì, osservare e studiare il fenomeno della povertà alimentare nel suo evolversi dinamico e contestuale, agendo anche attraverso «il coinvolgimento attivo e l'impegno degli attori nella produzione di conoscenza, attraverso processi dal basso o facilitati e progettati per realizzare questo coinvolgimento attivo»[4].

4 Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. In *Public management review, 17(9)*, 1333-1357. Traduzione degli autori.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

DESIGN COME AZIONE BOTTOM-UP

In Alimenta abbiamo agito a livello strategico e di sistema promuovendo l'azione di envisioning e di costruzione di senso più generale, a sostegno della nascita del progetto stesso. Abbiamo coordinato l'infrastrutturazione del sistema di attori e indicato gli obiettivi di cambiamento. Abbiamo definito i funzionamenti essenziali del sistema con le specifiche responsabilità e autonomie di azione. Abbiamo promosso un riconoscimento formale del progetto da parte dell'amministrazione pubblica e un suo consenso in quanto concessionario dei luoghi e dei servizi interessati. A scala di servizio, abbiamo progettato specifiche azioni che permettessero di valorizzare le risorse investite dai finanziatori che, peraltro, noi stessi avevamo invitato ad investire sul tema dell'accesso al cibo. Infine, molto concretamente, non ci siamo sottratti da interventi più tradizionali di communication, product e food design, quando è parso che fosse necessario progettare dispositivi, strumenti e nuovi prodotti per la corretta fruizione di Alimenta.

Ognuna di queste fasi è stata ispirata da un approccio di open welfare[5], che valorizzasse il capitale di conoscenze, le risorse e l'agency di ogni organizzazione e le impegnasse in una collaborazione profonda. In questo senso, all'interno del sistema progettuale, le cooperative che gestiscono i dormitori pubblici cittadini sono state chiamate ad agire secondo dinamiche che, in parte, si distinguono dai rapporti di concorrenza legati ai bandi di gara con cui vengono assegnati i servizi che esse gestiscono. Così facendo, abbiamo predisposto tutte le condizioni – di processo, di sistema e di scopo – affinché il progetto si realizzasse, affinché si favorisse quel sistema di intelligenze collettive che lo mantiene funzionante dal 2015 e affinché i singoli enti fossero liberi di progettare la loro partecipazione nel concreto e nel quotidiano.

Per raggiungere la condizione appena descritta sono state necessarie alcune attività di avviamento che rinsaldassero i legami, in principio deboli, del sistema appena costituito. Queste ci hanno visti coinvolti in modo estremamente concreto e intenso nei primi dodici mesi del progetto: abbiamo sperimentato preventivamente ogni azione proposta – a partire delle prime attività di provvista dei beni alimentari nell'inverno del 2015 – per poter proporre alle organizzazioni e ai beneficiari interventi fattibili, nonché credibili in termini di risultato[6]. Si è trattato di usare la prudenza che le innovazioni più radicali richiedono, almeno per uno specifico contesto, e farsene carico assumendo il rischio e la responsabilità di ipotesi tutte da validare.

5 Cottam, H., & Leadbeater, C. (2004). *Open welfare*. Londra. London Design Council.
6 Riconosciamo in queste fase le pratiche di slow prototyping che «possono essere un modo per creare buoni team e costruire capacità, che significa abilitare policy maker, pratictioner e utenti a sviluppare parti del prototipo» (p. 174). Traduzione degli autori. Hillgren, P. A., Seravalli, A., Emilson, A. (2011). Prototyping and Infrastructuring in Design for Social Innovation. In *CoDesign 7 (3–4)*, 169–183.

FINDING N.2
FOR DESIGN

UN PROGETTO DI SISTEMA

Alimenta offre l'esempio di un progetto che è solidamente radicato nella realtà quotidiana dell'homelessness e nelle difficoltà dei sistemi imperfetti e incompleti che se ne occupano. Ma la questione che vogliamo discutere è che abbiamo potuto fare esperienza profonda dei problemi di alimentazione delle persone senza dimora solo grazie ad un altro nostro progetto, che ci ha permesso di accedere ad un punto di vista interno e privilegiato.

Abbiamo iniziato a progettare Alimenta su impulso di un finanziatore pronto "al primo aiuto sempre"[7]; esso si è rivolto a noi per capire come essere utile a livello locale e come investire su Torino la raccolta fondi che proveniva da quegli stessi territori. Abbiamo risposto a questi interrogativi riconducendoli ai segnali che provenivano dall'esplorazione che stavamo portando avanti 'lateralmente' sul tema dell'accesso al cibo e abbiamo così proposto al finanziatore di far fronte ai bisogni che vedevamo insoddisfatti. Nei nostri oltre dieci anni di social design, questa modalità di progettazione 'per talea' si è riproposta con frequenza ma questo è il caso che ci ha dimostrato con più evidenza quanto l'approccio di 'design by designing' potesse essere intenzionale e progettabile.

Entrando nel dettaglio, l'esigenza di un programma che si occupasse di un più organizzato accesso al cibo e di un potenziamento qualitativo e quantitativo delle risorse alimentari disponibili presso i dormitori è nata nel laboratorio permanente di cucina di Costruire Bellezza, ai tavoli e tra le padelle. Fin dai primi giorni di quel progetto, ci eravamo accorti del significato profondo, per le persone in difficoltà, della ritualità che si creava attorno al cibo: il caffè e qualche biscotto ad inizio giornata come cesura rispetto alle dinamiche della vita in strada; la scelta del menù come esercizio di libero arbitrio; la preparazione del pasto come narrazione di sé; il pranzo home made come momento di convivialità. Ognuno di questi momenti produceva istanti di benessere e di prossimità positiva tra le persone. Gli stessi cittadini senza dimora, con cui condividevamo quelle situazioni, non mancavano di sottolineare l'estrema distanza di simili momenti dalle atmosfere cariche di tensione vissute, la sera, nella casa di accoglienza che li avrebbe ospitati per la notte, dopo una giornata in strada: ad attenderli non c'era un pasto caldo – ad accezione di quelle che allora erano sporadiche iniziative delle organizzazioni di volontariato – e alla mattina si lasciava la struttura spesso senza aver fatto colazione.

Queste prime osservazioni sono state lo stimolo per un più attento lavoro di approfondimento su tali argomenti, che ci ha portati ad interloquire con le cooperative che gestivano i servizi di accoglienza, le associazioni benefiche che si occupano della raccolta e cessione di alcune donazioni alimentari e i referenti del Servizio Adulti in Difficoltà della Città di Torino. Le risposte

7 Questo è il claim di Fondazione Progetto Arca Onlus, principale finanziatore del progetto.

degli uni confermavano quanto descritto dagli altri: il cibo non era un diritto, non era una certezza quotidiana, non era commisurato alle esigenze delle persone e la sua assenza era causa di malesseri e di tensioni che complicavano la già mortificante esperienza di 'stare in dormitorio'[8].

Per progettare Alimenta non ci siamo limitati ad osservare ed ascoltare le persone e i servizi – sebbene da questo avessimo già imparato molto sull'argomento – ma, come ci è accaduto molto spesso successivamente, abbiamo scelto entrare negli eventi: abbiamo sperimentato in prima persona, più e più volte, alcune ipotesi e le abbiamo trasformate in iniziative pilota di scala ridotta, analizzandole insieme agli stakeholder; poi, finalmente, le abbiamo proposte come elementi del progetto di sistema. Ci siamo mossi nella consapevolezza del fatto che ci stessimo occupando di un problema complesso e che fosse preferibile individuare interventi minimi capaci di attivare il sistema verso un mutamento, preferendo azioni contestuali e, soprattutto, abbandonando l'idea di trovare 'la soluzione'. Abbiamo agito attorno agli elementi che dimostravano di avere un maggior potenziale di cambiamento e il cui valore fosse immediatamente visibile a tutti gli attori: la possibilità di offrire una minima colazione tutte le mattine agevolava il risveglio e l'uscita dalla struttura[9]; la varietà (pur contenuta) di alimenti messi a disposizione per la cena era percepita come segno di attenzione verso quel diritto al cibo che le persone rivendicavano; il piatto di pasta era uno stereotipo piuttosto che una soluzione reale all'esigenza di un pasto nutriente e caldo; mangiare era un'esperienza intima e non forzatamente conviviale.

Nel lungo percorso di questo progetto, possiamo riconoscere alcuni apprendimenti fondamentali[10] che poi abbiamo applicato nelle altre nostre esperienze, parallele o successive. Essi hanno tutti a che fare con diverse forme di progettualità.

Progettare osservando gesti, prossemiche e posture, ascoltando le parole delle persone e prestando attenzione all'emergere di segnali latenti e temi laterali al progetto che si sta conducendo; questa attenzione permette molto spesso di capire meglio quello che stiamo facendo, come potremmo farlo meglio e quello che potremmo fare in più.

Progettare connessioni tra cose che già esistono e trasformare in funzionamenti di sistema le relazioni possibili tra necessità e opportunità, tra saperi, tra organizzazioni; spesso ciò che manca ad essi è la prossimità sufficiente a corrispondersi e crediamo che quel vuoto lo possa colmare proprio il progetto e la connettività che ne deriva.

Progettare azioni esplorative che mobilitino sistemi inerti; essi possono così organizzarsi attorno alle trasformazioni promettenti, ancorché minime, rese evidenti da quelle azioni di collegamento e valorizzazione.

Progettare cornici di senso entro cui attori e stakeholder possano

8 Porcellana, V. (2011). *Sei mai stato in dormitorio? Analisi antropologica degli spazi d'accoglienza notturna a Torino*. Aprilia (LT). Aracne.

9 Nel 2015 il servizio di accoglienza prevedeva la permanenza in struttura solo dalle ore 20 alle ore 8.

10 Si veda a questo proposito il concetto di "enabling solution", proposto da Ezio Manzini. Manzini, E. (2007). Design research for sustainable social innovation. In R. Michel (a cura di), *Design research now* (pp. 233-245). Basel. Birkhauser.

riconoscersi, interpretare ruoli consoni e accessibili e muoversi con agio; in questo c'è molto del principio di co-produzione che permette di valorizzare concretamente il sapere, le capacità e il capitale sociale del territorio come risorse fondamentali per la produzione di beni e servizi di pubblica utilità.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

"A TORINO NON SI MUORE DI FAME"

Attraverso il progetto Alimenta, da anni osserviamo come, nella città di Torino, le persone senza dimora ospitate nelle case di accoglienza possono esercitare il loro diritto al cibo. Nel tempo le azioni di intervento e mitigazione del problema della povertà alimentare si sono moltiplicate e si sono fatte meno estemporanee[11], fino a soddisfare – almeno potenzialmente – la quasi totalità della domanda. Permane invece irrisolto il rapporto di committenza tra ente pubblico e cooperative che gestiscono in appalto i servizi per le persone senza dimora: i capitolati continuano a non contemplare una specifica prestazione legata al cibo, nonostante l'aspettativa dell'amministrazione sia che le cooperative diano una risposta al problema.

Questa posizione della pubblica amministrazione rischia di contraddire l'idea di un welfare come diritto per tutti e non corrisponde pienamente all'esigenza di politiche che sappiano provvedere e presidiare sistematicamente alla redistribuzione delle risorse[12]. Nella sua dimensione più quotidiana, tale ruolo 'debole' si traduce in strutture con spazi inadatti alla preparazione, somministrazione e consumo del cibo; anche questi aspetti più tecnico-spaziali non mancano di limitare l'iniziativa, tanto delle cooperative, che sono spesso costrette a esternalizzare eventuali servizi alimentari, quanto delle persone ospiti, che, in assenza di uno spazio vocato alla preparazione dei cibi, sono impossibilitate a provvedere in autonomia alle loro esigenze.

Si è anche intensificata la riflessione scientifica multidisciplinare sul tema, la quale ha reso più evidenti le criticità e le debolezze di sistema, descrivendo il problema nella sua complessità e consistenza e contribuendo ad esplorare traiettorie di medio e lungo termine verso una policy cittadina

11 Esiste un tavolo di lavoro cittadino che riunisce i diversi soggetti del privato sociale e del terzo settore che si occupano di povertà alimentare. Le fondazioni bancarie hanno contribuito a sollecitare l'iniziativa 'dal basso' con specifici cornici progettuali e relativi finanziamenti.

12 Chiara Saraceno ne parla come di politiche abilitanti, capacità e funzionamenti analoghi tra cittadini con diverso accesso alle risorse. Saraceno, C. (2002). Pensare i bisogni e vedere le relazioni per argomentare la giustizia. In M. Nussbaum (a cura di), *Giustizia sociale e dignità* (pp. 7-23). Bologna. Il Mulino.

del cibo[13] [14] [15]. Invece, relativamente alla dimensione più personale e viscerale della povertà alimentare, *through design*, abbiamo maturato l'idea che un aspetto ancora poco attenzionato del problema sia legato alla bassa qualità dei prodotti, dei luoghi e delle esperienze legate al cibo, con uno scollamento tra dimensione biologica, emotiva e sociale del consumo. Infatti, laddove, per esempio, si provvede con risorse di recupero – dai mercati e dai supermercati – abbiamo potuto osservare come alcune di queste iniziative manchino di una piena consapevolezza della domanda di cibo a cui si provvede; questo ha effetti sulla cernita tra materie prime e beni alimentari, imperfetti ma ancora fungibili, e quelli non più commestibili e quindi non più adatti alla filiera del recupero ad uso alimentare. In questo fenomeno, si può intravvedere lo stereotipo per cui l'invenduto e lo scarto alimentare sono 'roba per i poveri', qualunque sia il loro stato, e che le persone in condizione di fragilità sono meritevoli (solo) di ciò che altre persone non hanno voluto. In una prospettiva più estesa, oltre che essere incorretto, questo habitus rischia di promuovere l'idea, paradossale, che la povertà alimentare possa essere una soluzione al fenomeno del food waste, sottraendo la società dalla responsabilità di affrontare l'uno e l'altro problema con interventi rispettivamente più adatti e più risolutivi.

Sempre relativamente al rapporto cibo-persone, gli alimenti che entrano in dormitorio, qualunque sia la loro provenienza, sono descritti come «noiosi, […] brutti, […] puzzolenti, […] impiattati senza cura, […] sfamano ma non nutrono»[16] e appaiono per lo più inadatti a provvedere alle esigenze specifiche – di salute, gusto, fede, orientamento – delle persone. Queste ultime, nella maggior parte dei casi, sono costrette a consumare o ricevere il proprio pasto in locali non dedicati a quella funzione o inadeguati dal punto di vista del clima, della luce, del suono, delle attrezzature di allestimento e d'uso. Inoltre, abbiamo avuto modo di verificare come spesso mense e luoghi presunti tali siano ambienti dedicati ad una specifica utenza, preclusi al resto dei cittadini, visibili solo per le code di chi attende di entrare, e come essi si sottraggano, e sottraggono le persone che li frequentano, alla città e ad una piena esperienza di cittadinanza. Questi spunti suggeriscono a chiunque ne abbia titolo di presidiare il tema della povertà alimentare con un approccio che guardi non solo alla qualità dell'alimentarsi, comunque necessaria, ma anche alle implicazioni di tipo relazionale, sociale, psichico, indispensabili ad un completo riconoscimento di chi è destinatario dell'intervento.

13 Dansero, E., Fassio, F., Tamborrini, P. (a cura di) (2018). *L'Atlante del cibo di Torino metropolitana, Rapporto n. 1* (e successivi). Torino. Celid.

14 Bottiglieri, M., Toldo, A., Pettenati, G. (2016). *Toward the Turin Food Policy: Good practices and visions*. Milano. FrancoAngeli.

15 Moreggia, U. (2012). Cibo e welfare locale. In M. Baradello, M. Bottiglieri, L. Fiermonte, P. Mascia (a cura di), *Cibo e Città. Atti del I workshop del progetto europeo Four Cities For Development – Quattro Città per lo Sviluppo* (pp. 55-61). Roma. ComuniCare ANCI.

16 Dalle nostre note di campo.

E.

PROGETTI DI SISTEMA

PON 18-21

PON 18–21
Co-design per il riorientamento dei servizi per le persone senza dimora della Città di Torino

inizio	fine
2018	2021

titolarità

POLITECNICO DI TORINO, DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E DESIGN

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO, DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DIPARTIMENTO DI CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ

SERVIZIO PREVENZIONE FRAGILITÀ SOCIALI E SOSTEGNO AGLI ADULTI IN DIFFICOLTÀ, CITTÀ DI TORINO

località

TORINO

design domains

2.0 PRODUCT/SERVICE DESIGN
3.0 ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION DESIGN
4.0 SOCIAL TRANSFORMATION DESIGN

Nell'ambito delle progettualità relative al "Fondo Sociale Europeo – Programma Operativo Nazionale Inclusione, Fondo europeo di aiuti agli indigenti – Programma Operativo per la fornitura di prodotti alimentari e assistenza materiale di base (Programmazione 2014-2020)" siamo stati incaricati dal Comune di Torino di condurre, in collaborazione con un gruppo di sociologhe e antropologhe dell'Università degli Studi di Torino[1], un processo di riorientamento delle prassi consolidate del sistema cittadino di servizi per le persone in condizione di homelessness "al fine di favorire protagonismo, agio, dignità e benessere di tutti gli attori del sistema"[2].

Nel dettaglio, il mandato prevedeva che si accompagnasse un'alleanza articolata ed eterogenea di portatori di interesse a ripensare, in modo collettivo e partecipato, l'organizzazione e l'erogazione dei servizi per persone senza dimora in una nuova prospettiva di prevenzione e di inclusione sociale[3]. Questo incarico giungeva a valle di una lunga e fruttuosa

1 Il gruppo dell'Università degli Studi di Torino era formato dalle colleghe Prof.ssa Antonella Meo e Dott.ssa Daniela Leonardi del Dipartimento di Culture, Politica e Società, Prof.ssa Valentina Porcellana e Dott.ssa Silvia Stefani del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione.

2 Dal testo della convenzione tra atenei e pubblica amministrazione locale, con cui è stato dato mandato formale per un'attività che si è svolta in quello spazio in cui «progettisti e policy maker lavorano congiuntamente per sviluppare politiche e iniziative pubbliche» proprio del Design for Policy. Marzia, M., Villari, B., Maffei, S., Arquilla, V. (2016). *Le politiche per il design e il design per le politiche: dal focus sulla soluzione alla centralità della valutazione* (p.93). Santarcangelo di Romagna. Maggioli.

3 Campagnaro, C., Di Prima, N. (2022). Progettare connessioni inclusive a contrasto dell'homelessness. In C. Ferrara, C. Germak, L. Imbesi, V. Trapani (a cura di), *Design per Connettere. Persone, patrimoni, processi* (pp. 358-369). Palermo. Società Italiana di Design.

collaborazione[4] [5] tra i dipartimenti universitari e con il Servizio prevenzione fragilità sociali e sostegno agli Adulti in Difficoltà della Città di Torino; l'obiettivo molto ambizioso del progetto, la rilevanza dei temi in questione per la vita delle persone e il numero di stakeholder coinvolti lo hanno reso uno dei momenti più sfidanti di ricerca-azione, tra quelli condotti dal nostro gruppo.

Il lavoro di co-design[6], formalmente condotto tra maggio 2018 a dicembre 2021, ha coinvolto nelle attività di riprogettazione dei servizi più di cinquanta professionisti a rappresentanza degli enti – pubblico e terzo settore – che, allora, erano impegnati nell'erogazione di prestazioni a contrasto dell'homelessness sul territorio locale. Il progetto puntava a tre risultati attesi: riorientare pratiche radicate, ormai inefficaci rispetto alle attuali caratteristiche multifattoriali del fenomeno; sviluppare condizioni di partecipazione attiva, dignità e promuovere il benessere di tutti gli utenti e di tutte le parti interessate; progettare e sperimentare soluzioni concrete, strategie di azione e metodologie di intervento innovative.

Lavorando fianco a fianco con le antropologhe e le sociologhe, abbiamo condotto il progetto articolandolo in tre macro-fasi – setting e framing del problema; envisioning e scoping dell'innovazione; designing e prototyping delle soluzioni possibili – che dettagliamo sinteticamente qui di seguito.

Un primo momento ha previsto la lettura riflessiva e l'analisi critica del sistema locale dei servizi attraverso l'utilizzo di tecniche e strumenti di ricerca proprie delle scienze sociali e del design. Le esplorazioni sono state condotte mediante focus group, interviste semi-strutturate, mappe, grafici e descrizioni qualitative prodotte dai diversi attori, raggruppati per categoria e in modalità mista; questo ha permesso di evidenziare le dimensioni di funzionamento, di organizzazione e di impatto del sistema dei servizi e le aree di miglioramento dello stesso. Il processo è stato caratterizzato da un alto grado di auto-riflessività e di apertura reciproca tra partecipanti, affinché la ricostruzione dello scenario attuale fosse basata su un disegno il più possibile collettivo e condiviso.

In una fase successiva, abbiamo accompagnato il gruppo di attori nell'elaborazione partecipata di una proposta di cambiamento. Per fare questo, abbiamo contribuito allo sviluppo di scenari di innovazione utilizzando mappe problemi-soluzioni e facilitando processi dialogici attraverso giochi di ruolo e analisi di best practice, della cui ricerca world-wide ci siamo occupati noi stessi. Queste attività di co-creazione, improntate ad una spiccata orizzontalità, hanno creato le condizioni di esercizio del pensiero creativo, divergente e soprattutto propositivo, affinchè ognuno dei partecipanti si sentisse libero di esprimersi e di condividere idee di innovazione, anche molto radicali.

4 Porcellana, V. (2017). *Dal bisogno al desiderio. Antropologia dei servizi per adulti in difficoltà e senza dimora a Torino*. Milano. FrancoAngeli.

5 Campagnaro, C., Porcellana, V. (2019). Antropologia trasformativa e design di sistema alla prova delle povertà urbane più estreme. In T. Ciampolini (a cura di), *Comunità che innovano: Prospettive ed esperienze per territori inclusivi* (pp. 193.205). Milano. FrancoAngeli.

6 Per un approfondimento sul tema si veda: Meroni, A., Selloni, D., Rossi, M. (2018). Codesign Landscape Today. In A. Meroni, D. Selloni, M. Rossi, M. (a cura di), *Massive codesign. A Proposal for a Collaborative Design Framework* (pp. 17-23). Milano. FrancoAngeli.

L'esito di questa fase generativa è stata l'individuazione di un modello di cambiamento riconosciuto da tutto il gruppo. I dati sono stati organizzati in un documento di sintesi e in una mappa dell'innovazione articolata in cinque 'assi trasformativi'; essi coniugano i requisiti di benessere delle persone senza dimora con le esigenze di qualità del lavoro educativo e di funzionalità ed efficacia del sistema.

Più in dettaglio, gli assi trasformativi interessano l'intero arco dei bisogni dei beneficiari dei servizi e stabiliscono delle priorità: il diritto ad un abitare adeguato alle capacità, alle possibilità e alle volontà di ogni individuo; l'esercizio pieno dei diritti di autorealizzazione, stima e sicurezza; la garanzia di poter accedere, in forme non stigmatizzanti, a beni ed aiuti, materiali e di servizio, ad integrazione delle misure di sostegno economico; la centralità della persona e il suo diritto ad autodeterminarsi e di 'essere' cittadino; un rinnovamento della logica a cui rispondono le relazioni e la presa in carico nei servizi, a maggior vantaggio e rispetto della persona senza dimora come portatore di diritti e capacità.

La terza fase, tutt'ora in corso anche attraverso una collaborazione successiva, deriva dal fatto che il network progettuale nel suo complesso, ma soprattutto i committenti pubblici di questo processo, ha ritenuto necessario procedere, sempre in forma accompagnata, alla sperimentazione di alcune progettualità che dessero concretezza trasformativa al lavoro svolto sino ad allora e sottoponessero ad una verifica preliminare le ipotesi emerse. Ciò è avvenuto in un quadro operativo ispirato all'istituto della coprogettazione[7] la quale permette progettualità più aperte (in termini di processo, gestione, burocrazia, amministrazione e finanza) rispetto alle gare di appalto e, inoltre, favorisce partenariati più eterogenei tra servizi sociali e servizi sanitari pubblici, enti del terzo settore, associazionismo, cooperative sociali, volontariato formale e non, fondazioni ed enti ecclesiastici.

Rispetto al lavoro collettivo e alle indicazioni inserite nella reportistica prodotta dal nostro gruppo di lavoro, ci siamo astenuti dal suggerire un ordine di priorità tra i temi ad ispirazione dei bandi sperimentali, ritenendo che tutte le linee di intervento individuate durante il lavoro di co-progettazione fossero ugualmente urgenti e significative. Abbiamo invece redatto un documento di accompagnamento ai bandi, emanati con cadenza semestrale, che si ispirava alla mappa del cambiamento e agli assi trasformativi di cui al propedeutico progetto di co-design. Il documento da noi elaborato precisava le aree tematiche e i relativi impatti attesi entro cui proporre progetti individuali o in sinergia.

Gli enti, dunque, si sono mossi all'interno di questa cornice, nei limiti e nella libertà che l'autonomia e il ruolo concedevano loro, confrontandosi con bandi che chiedevano proposte relative a: ampliamento delle opportunità di esercizio del diritto al domicilio ispirate al principio del rapid re-housing[8] e orientate ad una più ampia e diversificata opportunità di risorse abitative,

7 De Ambrogio, U., Guidetti G. 2016. *La coprogettazione. La partnership tra pubblico e terzo settore.* Roma. Carocci Faber.

8 Cunningham, M., Gillespie, S., Anderson, J. (2015). *Rapid re-housing: What the research says*. Urban Institute website. (http://www.urban.org/research/publication/rapid-re-housing-whatresearch-says)

alternative ai servizi di accoglienza temporanea collettiva; interventi di prevenzione secondaria e di inclusione sociale che riducessero i rischi di cronicizzazione della condizione delle persone e il deterioramento delle loro capacità e abilità nel periodo di vita all'interno dei servizi; azioni di prevenzione terziaria[9] a contrasto dei fenomeni di ricaduta in una condizione di homelessness in un tempo successivo al rientro in una casa.

Ad oggi i progetti approvati dalla pubblica amministrazione sono in fase di sperimentazione estesa[10]. Tra essi, quelli che promettono un maggiore impatto, relativamente all'innovazione dei servizi e in termini di inclusione e capacitazione del beneficiario, sono le azioni di rapid re-housing e di prevenzione terziaria. Il nostro gruppo di ricerca accompagna queste sperimentazioni dal loro avvio e continuerà ad assicurare una presenza osservativa e partecipante; siamo presenti alle sessioni collettive che periodicamente mettono a confronto le diverse organizzazioni che attuano le proposte, osserviamo le ricorrenze e le divergenze nella gestione dei diversi processi e nell'uso di specifici strumenti, sollecitiamo letture critiche dell'impatto delle progettualità sulle vite delle persone, sul lavoro degli operatori e sul sistema stesso.

La cura e l'attenzione che dedichiamo a questa fase del lavoro collettivo si giustifica per la natura prototipale e abilitante[11] delle sperimentazioni in corso; esse propongono azioni finalizzate alla transizione verso servizi sociali più inclusivi e capaci di contrastare le diverse forme di stigma e di assistenzialismo; inoltre, proprio in ragione della loro natura propedeutica, tali iniziative conducono ad un più complesso e ambizioso ciclo di implementazione di nuove policy[12] che siano improntate alla piena cittadinanza degli individui più fragili e ad una più profonda coesione sociale.

9 Culhane, D. P., Metraux, S., and Byrne, T. (2011). A prevention-centered approach to homelessness assistance: a paradigm shift?. In *Housing Policy Debate, 21(2),* 295-315.

10 Il tempo di sperimentazione è di circa due anni per ciascuno dei progetti ed essa è organizzata con cicli semestrali di verifica ed eventuale scaling.

11 Ci riferiamo al concetto di «systems of products and services which act as positive agents in regenerating the contexts of life» (p. 147). Manzini, E. (2002). Context-based wellbeing and the concept of regenerative solution. A conceptual framework for scenario building and sustainable solutions development. In *The Journal of Sustainable Product Design, 2(3),* 141-148.

12 Junginger, S. (2013). Design and Innovation in the Public Sector: Matters of Design in Policy-Making and Policy Implementation. In *Annual Review of Policy Design, vol. 1, n.1,* 1-11.

FINDING N.1
ABOUT DESIGN/DESIGNER

DESIGN 'TRA'

Uno dei compiti svolti da noi designer in questo progetto è stato quello di essere mediatori in un'accezione molto estesa. Ci siamo messi in ascolto dell'esperienza e delle visioni portate dai diversi attori, rappresentando tale complessità come risorsa reciprocamente utile e rendendola fruibile a tutti i partecipanti. Attraverso dispositivi di visualizzazione, strumenti dialogici e boundary object[13] ci siamo adoperati per creare condizioni di prossimità, anche fisica, e fiducia affinché quel sistema di conoscenze, formali e non formali, frutto della vita e del lavoro delle persone e delle organizzazioni, fluisse ovunque, raggiungesse tutti e permettesse a quello stesso sistema di evolvere a comunità di pratica[14], coniugando interesse e scopo[15] in un'azione progettuale molto articolata.

Il design di cui abbiamo fatto esperienza e di cui siamo stati interpreti ha, una volta di più, agito 'tra', tra persone, tra organizzazioni, tra conoscenze, tra esperienze, tra differenze. Lì, 'tra', è stato necessario trovare una sintesi propositiva fra elementi del sistema che apparivano diversamente polarizzati e indurre relazioni collaborative che permettessero, attraverso il progetto e il dialogo per/sul progetto, di superare i dualismi che da sempre caratterizzano i servizi pubblici: committente-fornitore, policy maker-utente, gestore dei servizi-utente. Se questa abilità di relazione interpersonale ha certamente a che fare con quelle che Victor Margolin e Sylvia Margolin chiamano "skills in relating"[16], ci sembra importante riconoscere che la capacità di stare all'interno di un processo così richiedente, interpretando tutti i ruoli necessari a facilitarlo, è dovuta anche alle nostre esperienze precedenti, maturate sul tema specifico della condizione di senza dimora, nonché ad un lungo lavoro di collaborazione pregressa con molti dei soggetti attuatori dei servizi e aderenti a questo percorso di co-design. Abbiamo certamente tratto vantaggio da quella pratica lunga e dalla conseguente esposizione diretta, *through design*, alla maggior parte dei fenomeni discussi nell'ambito di questo progetto. Esperienza, competenza, fiducia e credibilità ci hanno permesso non solo di

13 Se ne parla in termini di artefatti di diversa natura e consistenza che facilitano l'impegno e l'interazione sui temi e la loro discussione tra più soggetti. Si veda: Star, S. L., Griesemer, J. R. (1989). Institutional Ecology, "Translations" and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. In *Social Studies of Science*, *19*(3), 387–420.

14 Sulla circolarità tra pratica e apprendimento nelle comunità si veda: Wenger, E. (2006). *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità.* Milano. Raffaello Cortina.

15 Ezio Manzini descrive comunità d'interesse e scopo come complementari: «la prima, senza la seconda, avrebbe stimolato discussioni teoriche senza però portare a risultati pratici». Manzini, E. (2018). Comunità d'interesse e comunità di scopo. In E. Manzini (a cura di), *Politiche del quotidiano. Progetti di vita che cambiano il mondo* (pp. 92-95). Ivrea. Edizioni di Comunità.

16 Margolin, V., Margolin, S. (2002). A "social model" of design: Issues of practice and research. In *Design Issues, 18(4)*, 24-30.

saper ascoltare ma anche di intuire elementi taciuti o taciti, di saperci muovere nel sistema assumendo i posizionamenti, e le posizioni, più opportune nei diversi momenti di questa esperienza e relativamente ai vari attori che vi hanno partecipato. Allo stesso modo, in tutto questo processo, non è trascurabile la dimensione multidisciplinare del gruppo di ricerca e coordinamento; portando sensibilità disciplinari specifiche, punti di vista – personali e professionali – complementari e letture dei fenomeni molto diverse, designer, sociologhe e antropologhe hanno mantenuto un'attenzione contemporaneamente analitica, critica e trasformativa sull'esperienza degli operatori sociali coinvolti. Ciò ha permesso che la riflessione e la progettazione restassero pratiche collettive, dialogiche, generative e inclusive.

FINDING N.2
FOR DESIGN

PROGETTARE STRUMENTI E METODI DI VISUALIZZAZIONE DEI DATI E PROGETTARE CON LA VISUALIZZAZIONE

Progetti complessi come quello descritto da questa esperienza traggono grande vantaggio dalla capacità dei designer di sistematizzare i dati, tradurli in architetture di informazioni fruibili, visualizzandoli in forme accessibili. Si tratta di un'attività cruciale per i progetti di sistema che coinvolgono un ampio bacino di stakeholder e che attengono a problemi ramificati nelle cause e nelle conseguenze[17]; essa richiama, senza dubbio, quelle capacità di 'far vedere' già esplorate altrove da noi[18] e dalla letteratura[19].

La visualizzazione dei dati, dei processi, delle relazioni, dei sistemi, da un lato permette di facilitare l'individuazione o la costruzione di riferimenti comuni e comprensibili e, dall'altro, di discutere, a partire da essi, i problemi, le risorse e le visioni, rendendoli più visibili e comprensibili nella loro complessità. Contestualmente, anche la progettazione più concreta, quella delle soluzioni e dei relativi dispositivi, è agevolata dall'uso di strumenti di rappresentazione e questo appare ancora più utile quando si auspica che essa sia partecipativa e quando se ne parla in termini di co-ownership e di co-produzione. Si tratta di un'attenzione che guarda a tutti i partecipanti del processo – committenti, portatori di interesse e utenti esperti – ma che, nella nostra esperienza, facilita anche il lavoro 'dietro le quinte' di analisi, post produzione e organizzazione dei processi di cui sono chiamate a farsi carico le équipe che

17 Buchanan, R. (1992). Wicked problems in design thinking. In *Design Issues», 8/2*, 5-21.

18 Campagnaro, C, Bosso, V (2021). Design, comunicazione e impatto sociale. Esperienze di progetto sul campo. In *Graphicus. Progettare la comunicazione, 1078/0010*, 60-65.

19 Cautela, C. (2016). La dimensione cognitiva nella relazione tra design e strategia. In C. Cautela, F. Zurlo. (a cura di), *Relazioni produttive. Design e strategia nell'impresa contemporanea* (pp. 59-116). Aprilia (LT). Aracne.

guidano e accompagnano il progetto o la ricerca. La sfida della multi/inter-disciplinarità comporta sensibilità specifiche, punti di vista complementari e letture diverse di uno stesso fenomeno, per le quali il prodotto di comunicazione rappresenta il dispositivo per lavorare insieme. È questione di strumenti, linguaggi, vocabolari e toni di voce, che devono essere appropriati agli argomenti, agli obiettivi e agli interlocutori, per essere credibili e per essere operabili ed utili. Nulla che possa essere improvvisato, né, all'opposto, dedotto tal quale dal repertorio proprio o preso 'a scaffale' dalla manualistica.

Certamente ci sono librerie di metodi di rappresentazione a cui fare riferimento, organizzate per obiettivi e risultati attesi ma il contesto, la realtà e le persone, sono forze deformanti e determinanti che ci obbligano a plasmare grafici, mappe, storyboard, moodboard, schizzi di concept e a farli aderire alla situazione. In particolare, in questo caso, l'ethos partecipativo e multidisciplinare del progetto ci ha indotti a costruire un set di strumenti 'ad hoc' per la raccolta dati; essi hanno dovuto rispondere tanto ai requisiti di analisi qualitativa della sociologia e dell'antropologia, quanto alle esigenze dei partecipanti relativamente a facilità e fruizione d'uso, flessibilità e rapidità di compilazione, nonché a requisiti di condivisione. Si è trattato di permettere ad ogni partecipante di rappresentare quante più informazioni possibili in modo semplice, guidato ma autonomo; abbiamo fatto in modo che gli strumenti progettati restituissero dati immediatamente visualizzabili da tutti, comparabili e combinabili con quelli degli altri, generando visioni collettive e narrazioni semplici, mai banali o riduttive.

L'uso autonomo degli strumenti visuali da parte dei partecipanti non ha precluso, comunque, un'azione contestuale di osservazione partecipante da parte di designer, sociologhe e antropologhe; attraverso il nostro essere presenti a tutte le fasi del lavoro e prossimi, fisicamente, alle persone, abbiamo potuto rilevare ulteriori contenuti della riflessione in azione compiuta nella compilazione.

FINDING N.3
THROUGH DESIGN

SISTEMA E CAMBIAMENTO, SISTEMI DI CAMBIAMENTO

Questa esperienza ci insegna che per promuovere trasformazioni significative all'interno di un sistema complesso e consolidato è necessaria una predisposizione al cambiamento che non può essere solo di una parte o di un solo ente, per quanto essi possano essere latori di una visione molto innovativa.

Il network di questo progetto ha mostrato una volontà di innovazione che ha tenuto insieme tutte le organizzazioni, pubbliche e private, ogni figura del lavoro, dirigenti, amministrativi e front-line worker, volontari ed anche i

beneficiari diretti. Inoltre, nonostante i differenti posizionamenti e i ruoli, potenzialmente confliggenti per loro stessa natura, essi hanno sottoscritto la necessità di lavorare insieme e di agire come un sistema organico, riconoscendosi reciprocamente rispetto, fiducia e l'opportunità di apprendere l'uno dall'altro. Però, una simile intenzione, per quanto unanime, non sarebbe bastata a fare 'succedere le cose', a vederle e a farle vedere. Sono servite – e più in generale, servono – la concretezza di cornici progettuali formalmente riconosciute[20], il sostegno dei decisori politici, uniti al fatto che essi siano presenti e attivi ai lavori, nonché risorse economiche adeguate, magari erogate con parsimonia ma certamente accessibili in modo semplificato. Il combinato disposto di queste condizioni ha reso praticabile la sperimentazione delle iniziative promosse dal progetto, le quali hanno consentito di fare esperienza del cambiamento e hanno anche sollecitato su questo tutti i membri del sistema. Infatti, è proprio sotto la spinta delle novità dei servizi 'pilota' co-progettati che sono affiorate in modo più evidente resistenze, contraddizioni, stereotipie, preconcetti e posizioni paternalistiche che il sistema, spesso inconsciamente, mette in atto.

Proprio in relazione a questo, abbiamo riscontrato nei partecipanti un riconoscimento unanime di quanto l'inedita condizione trasformativa[21], dialogica[22] e collaborativa[23] dell'esperienza condivisa fosse un'opportunità da preservare e riverberare ciclicamente, oltre la fase progettuale contingente; essa è stata indicata come dispositivo di innovazione ma anche di riflessività e di apprendimento continui, che il sistema ha riconosciuto come indispensabile e utile. Questo rimanda all'idea[24] per cui i sistemi sono tali in base alle relazioni[25] che li animano e li mantengono vitali, vivibili e che permettono loro di evolversi. In questo senso, il progetto di design, ripetendoci, è una particolare forma di relazione che assicura proprio quel dinamismo riconosciuto dal gruppo.

Concludendo, nel fatto che queste forme di progettualità aiutino i professionisti a «descrivere, analizzare e criticare le loro conoscenze basate sulla pratica e a mettere in luce, analizzare e riflettere in maniera nuova sui dilemmi e sulle difficili situazioni della pratica»[26] siamo portati leggervi un richiamo affinché noi designer si resti, al pari delle discipline del sociale, attori di quell'arena e si perseveri nella ricerca sull'azione condotta in questi anni.

20 Come abbiamo già detto, i bandi per le sperimentazioni sono stati emanati secondo l'istituto della coprogettazione.
21 Sangiorgi, D. (2010). Transformative services and transformation design. In *International Journal of Design, 5(2)*, 29-40.
22 Cipolla, C., Bartholo, R. (2014). Empathy or inclusion: A dialogical approach to socially responsible design. In *International Journal of Design, 8(2)*, 87-100.
23 Sennett, R. (2012). *Insieme. Rituali, piaceri e politiche della collaborazione*. Milano. Feltrinelli.
24 Bistagnino, L., Campagnaro, C. (2014). Systemic Design. In A. C. Michalos (a cura di), *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (pp. 6563-6569). Dordrecht. Springer.
25 Pentland, A. (2015). *Fisica sociale: come si propagano le buone idee*. Milano. EGEA spa.
26 Schon, D. A. (1993). *Il professionista riflessivo* (pp. 27-28). Bari. Dedalo Edizioni (ed. originale 1984).

AI MARGINI

INTRECCIARE LA CONOSCENZA

4.

INTRECCIARE LA CONOSCENZA

Quando abbiamo iniziato a occuparci del rapporto tra design e impatto sociale, la letteratura scientifica sul tema era decisamente meno accessibile di quanto lo sia oggi. Anche gli esempi offerti da altri progetti erano meno comparabili: per lo più si trattava di esperienze provenienti da altre regioni geografiche (ad esempio, dal Nord Europa[1]), caratterizzate quindi da culture progettuali e sistemi di welfare diversi dal nostro, o progetti che, pur esplorando il potenziale inclusivo del design, lo facevano in maniera non del tutto esplicita o intenzionale. Abbiamo dunque adottato una postura sperimentale e di apprendimento autodiretto[2] e, con i progetti che ci vedevano coinvolti, abbiamo integrato la visione umanistica del design promossa dalla nostra comunità disciplinare in Ateneo - che pone l'essere umano al centro del progetto[3] - con uno sguardo di particolare attenzione verso le marginalità.

Come abbiamo raccontato all'inizio di questo libro, esplorando spazi, servizi e luoghi abbiamo iniziato a costruire il nostro sistema di riferimenti teorici e pratici, alimentandolo con gli apprendimenti che ogni progetto ci permetteva di collezionare e con preziose conoscenze messe a disposizione da altre discipline; la letteratura delle scienze sociali, fin da subito, ci ha insegnato ad adottare una postura non giudicante all'interno dei progetti, a maturare 'parole di altro tipo', a esplorare riferimenti bibliografici diversi che ci hanno aiutato ad ampliare il nostro vocabolario di progettisti 'sociali' e a interrogare la multidimensionalità dei fenomeni che incontravamo. Questo ha fortemente influenzato il processo di articolazione delle ricorrenze di metodo di cui alla seconda sezione di questa pubblicazione.

Tuttavia, non abbiamo mai trascurato l'imperativo di restare 'in ascolto' di quella comunità del design che faceva spazio a domande sociali emergenti e che, come noi, si stava occupando di progettazione socially responsible[4] [5]. Guardandoci indietro, ci sembra interessante notare come il nostro lavoro, di fatto, si sia inserito in un momento della recente 'storia' del design in Italia, in cui la disciplina del progetto si stava interrogando su temi di carattere sociale. Diversi gruppi di lavoro, tra cui il nostro, stavano portando avanti nuove riflessioni e progetti sperimentali, ragionando di coesione, partecipazione e comunità. Ci piace immaginare i primi dieci, dodici, anni del 2000 come un momento in cui una parte della comunità del design (anche quella di Torino) era in cammino, in esplorazione, e pensiamo al nostro lavoro come parte di questo percorso collettivo. Ci sono dunque voluti anni, progetti,

1 Björgvinsson, E., Hillgren, P., Ehn, P. (2010). Participatory Design and Democratizing Innovation. In *Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference.* New York.
2 Quaglino, G. P. (a cura di) (2004). *Autoformazione. Autonomia e responsabilità per la formazione di sé nell'età adulta*. Raffaello Cortina Editore.
3 Germak, C. (a cura di) (2008). *Uomo al centro del progetto: design per un nuovo umanesimo*. Torino. Allemandi.
4 Tromp, N., Vial, S. (2022). Five components of social design: A unified framework to support research and practice. In *The Design Journal*, 1-19;
5 Manzini, E., Staszowski, E. (a cura di) (2013). *Public and Collaborative: Exploring the Intersection of Design, Social Innovation and Public Policy*. New York. DESIS Network.

sperimentazioni, errori e tanti studi per definire quale potesse essere il modo più appropriato per svolgere il nostro lavoro di socially conscious designer[6] e una buona parte di questo percorso è raccolto e condiviso in questo libro.

L'enfasi autobiografica di questo volume restituisce la prospettiva personale della nostra esperienza di apprendimento e attesta il carattere progressivo e situato della formazione che abbiamo maturato nel corso di essa. È proprio al ruolo didattico della ricerca-azione di questi anni – ruolo di cui investiamo anche la presente pubblicazione – che dedicheremo quest'ultima sezione, soffermandoci su due dimensioni: quella più formale e disciplinare, relativa alle competenze utili e necessarie a questa 'pratica'; e quella informale, relativa alla conoscenza *through* e *by design* dei temi più critici della contemporaneità e di un 'margine' inteso come frontiera di innovazione e come soglia che apre al rinnovamento e al 'futuro preferibile'.

6 Moholy-Nagy, L. (1969). *Vision in Motion* (p.55). Chicago. Theobold.

IMPARARE A PROGETTARE 'SOCIAL'

La prima dimensione formativa ha a che fare con il trasferimento in università degli apprendimenti e della conoscenza maturati sul campo e con la loro traduzione in percorsi didattici a beneficio della popolazione studentesca del nostro Ateneo. In questo senso, il lavoro di importazione di sapere ci ha permesso di orientare ai temi dell'innovazione sociale e dell'inclusione, e alla relativa competenza progettuale, l'attuale offerta di formazione del Corso di Laurea in Design e Comunicazione del Politecnico di Torino; lo abbiamo fatto proponendo l'adozione di alcuni dispositivi didattici, che danno forma ad uno specifico curriculum che rispetta i caratteri situati, praticati, partecipativi e interdisciplinari del nostro vissuto professionale e di ricerca e al contempo sistematizza l'esperienza dello studente.

Questo processo di formazione si sviluppa attraverso diversi momenti: ognuno di questi è stato pensato, proposto, sperimentato e progettato sulla base dell'esplicita volontà di formalizzare un percorso didattico organizzato e razionale, in risposta alle domande di formazione degli studenti e del territorio. Il risultato è una filiera di insegnamenti sui temi del design sociale, istruita secondo un principio di complessità crescente e incentrata sulla possibilità di fare esperienze concrete di ruoli, concetti teorici, elementi di metodo e nozioni di contesto, non rinunciando al consolidamento delle competenze relazionali ed emotive, così particolarmente sollecitate dai progetti.

Si può dire che, come in un percorso a ritroso, in questi circa quindici anni di campo e apprendimento, ciclicamente siamo rientrati in Ateneo per condividere quanto appreso e renderlo conoscenza incorporabile. In questo senso, studentesse e studenti sono esposti, in modalità protetta, al contatto con il mondo reale, con quei 'margini' che sono stati il nostro laboratorio, e sono invitati ad esplorare le conoscenze apprese in aula, acquisirne di nuove e tradurle in trasformazioni tangibili operate direttamente da loro stessi. Questo passaggio 'attraverso la pratica' si verifica sia nell'ambito dei domini più tradizionali del design, come il mondo della progettazione di artefatti e prodotti, ma viene esteso e praticato anche nella progettazione di processi e servizi. L'ordine secondo il quale i futuri designer e le future designer sono coinvolti in queste situazioni didattiche segue il grado di progressiva formalità con cui il processo di capacity building si sviluppa e, con quell'ordine, andremo ora a presentare questa sequenza[7].

7 Questo quadro articolato di interventi di tipo didattico e la loro formalizzazione nella Nuova Laurea in Design e Comunicazione è certamente merito del Prof. Paolo Tamborrini, dal 2015 al 2021 coordinatore del corso stesso e curatore del lavoro di riorganizzazione che egli ha condotto in collaborazione con i colleghi del gruppo di progettazione del Collegio di Design. Si veda: Tamborrini, P., Remondino, C. (2020). Contaminare per formare: il nuovo percorso di Laurea in Design e Comunicazione del Politecnico di Torino. In Tosi, F. *Insegnare/orientare/fare DESIGN. L'offerta formativa universitaria italiana* (pp. 254-266). Milano. FrancoAngeli.

Design di scenario

Al secondo anno del Corso di Laurea in Design e Comunicazione, il Laboratorio di Design di scenario è da sempre dedicato fare interagire i giovani designer con i temi dell'inclusione sociale e della sostenibilità[8], collaborando con organizzazioni del terzo settore – cooperative sociali, organizzazioni di volontariato e fondazioni onlus – che, nel ruolo di committenti dell'esercitazione progettuale, portano la loro domanda di progetto e partecipano alla sua progressiva traduzione in oggetti d'uso o prodotti di comunicazione. Nel tempo abbiamo collaborato con enti che operano nei campi dell'accoglienza notturna per le persone senza dimora, della disabilità, dell'educazione, dell'attività lavorativa delle persone in stato di detenzione, dell'inserimento lavorativo di soggetti in condizione di fragilità, dell'artigianato sociale, della cooperazione internazionale, della solidarietà, del sostegno alle famiglie di minori che affrontano un percorso di cura oncologica.

In questo insegnamento, studenti e studentesse praticano il problem framing e progettano nel campo di un dominio di design, quello degli artefatti, che, in quel momento del loro percorso di studio, appare il più famigliare; tuttavia, rispondendo alle esigenze di queste realtà, certamente terze al tradizionale design system, e dei loro beneficiari – non i tipici clienti di un prodotto 'di design' – essi hanno l'opportunità di rileggere la loro pratica all'interno della cornice inedita della lotta alle disuguaglianze e della difesa dei diritti civili dei cittadini, scoprendo nuove prospettive di lavoro e nuovi vocabolari complementari a quelli della professione creativa più canonica.

Corso di Antropologia applicata per il design

Sempre al secondo anno, nello stesso semestre che vede studentesse e studenti impegnati con l'esperienza di Design di scenario, è stato previsto un insegnamento di Antropologia applicata per il design. L'ibridazione disciplinare che abbiamo vissuto all'interno del nostro gruppo di ricerca è stata infatti riconosciuta come una condizione di apprendimento necessaria per l'avviamento degli studenti al social design[9].

In questo insegnamento, l'antropologia culturale è offerta a disposizione degli studenti di design, affinché essi possano comprendere e controllare le implicazioni socio-culturali del progettare, partecipativo e non, e la sua dimensione profondamente relazionale. In quanto disciplina con un'attenzione per le differenze e una vocazione di tipo critico, dubitativo e riflessivo, l'antropologia culturale tende a favorire lo sviluppo di una sensibilità alla complessità del mondo circostante e di uno sguardo verso aspetti anche poco visibili dei sistemi entro cui si progetta. Possiamo ricondurre questi apprendimenti all'ambito delle soft skill; essi promuovono nel designer un atteggiamento di cura verso le trasformazioni progettuali e di consapevolezza dell'invasività del progettista. In questo senso, l'antropologia culturale si configura come un prezioso insegnamento propedeutico all'ingresso al campo e allo stakeholder engagement e forma il designer alla gestione delle relazioni con gli attori nel corso di tutto il ciclo di vita del progetto. Inoltre, l'insegnamento contribuisce anche alla dotazione di strumenti a servizio del designer con una conoscenza, teorica e pratica, delle principali tecniche di ricerca qualitativa; esse sono valorizzate nel curriculum come utili ad affrontare con maggiore attenzione e profondità la ricerca per il progetto, i processi meta-progettuali e progettuali e il monitoraggio degli stessi.

Infine, attraverso un avvicinamento ai temi centrali dell'antropologia, le studentesse e gli studenti sono introdotti al concetto di relativismo culturale e sono accompagnati a mettere in discussione il proprio sguardo verso l'altro, decostruendolo e guadagnando maggiore capacità di comprensione e gestione della complessità. Scoprendo i 'nodi' attorno ai quali si sviluppa il pensiero antropologico, i futuri designer sono chiamati a prendere coscienza dei fenomeni centrali della nostra società e dell'importanza di considerare i molteplici sguardi, talvolta divergenti tra loro, attraverso i quali è possibile valutare l'esito di un progetto.

I workshop intensivi di social design

Un terzo dispositivo didattico è il social design workshop di tipo intensivo, al quale studentesse e studenti accedono durante il secondo e terzo anno di università. Esso offre l'opportunità di affrontare esperienze concrete, situate, in una forma intensiva e accelerata; le componenti emotive del rapporto di prossimità e collaborazione con l'altro e il turbamento della scoperta di un mondo inedito si incontrano nel corso dei cinque giorni extra-ordinari. Questo carattere di divergenza rispetto all'ordinario vale a più livelli: si progetta tra i margini, si accede a luoghi sottratti alla sfera pubblica, si incontrano persone eccezionali - per storia, status, capacità e salute - e si lavora con tutto il corpo, con tutti i sensi, facendo i conti con tutti i sentimenti. Ogni anno sono almeno tre i workshop con cui giovani, designer e cittadini, affrontano le sfide sociali e disegnano insieme frammenti di un progetto di vita migliore. Questa è l'esperienza nella quale l'idea di design come impegno civico è più immediatamente percepibile e la concretezza dell'incontro tra persone chiarisce quanto sia umanamente richiedente questa interpretazione della disciplina.

Design for social impact

Completa il particolare curriculum che stiamo descrivendo il laboratorio multidisciplinare di Design for social impact, anch'esso istituito su forte sollecitazione delle evidenze – e delle fatiche – della nostra esperienza di ricerca-azione e delle domande di formazione emerse nel corso delle collaborazioni con enti pubblici e del privato sociale.

8 Sachs, J. D. (2015). *L'era dello sviluppo sostenibile*. Milano. Egea.
9 Di Prima, N. (2022). *Design Anthropology. Approccio per un design sociale*. Tesi dottorale.

Il laboratorio si struttura in tre moduli, Social Design, Economia Sociale e Solidale e Ingegneria Umanitaria[10]; insieme, le tre discipline preparano studentesse e studenti a operare nell'ambito di processi multi-stakeholder, esercitando un ruolo e una funzione di consapevolezza e propositività, e a promuovere e facilitare interventi e trasformazioni nell'ambito del sociale e della sostenibilità. Il laboratorio è erogato al terzo anno, al termine della carriera accademica; esso modula la pratica interdisciplinare e gli approfondimenti teorici e fornisce conoscenze e skills per progettare in contesti ad elevata complessità, coniugando la capacità creativa e quella interpretativa con un'attenzione alle dimensioni socio-tecnica e socio-economica.

Nel suo primo anno di erogazione, gli insegnamenti del Laboratorio hanno proposto ai giovani designer attività di visualizzazione dati e reportistica e la costruzione di macchine ispirate al principio della tecnologia appropriata; lo scopo era porre in relazione, rispettivamente, il design con l'economia sociale e solidale e il design con l'ingegneria umanitaria. Un'ulteriore esercitazione progettuale ha visto i giovani designer sperimentarsi, con intenzionalità trasformativa e con un approccio 'multi-domains' – prodotto, servizio, orientamento strategico – su tematiche quali la vita indipendente, la povertà alimentare, l'accesso ai servizi sociali, l'intercultura, la povertà educativa.

Tirocini curriculari 'social'

Anche l'offerta di tirocinio curriculare è stata modellata per corrispondere all'interesse manifestato dalla popolazione studentesca per esperienze professionali 'socially oriented'; la proposta 'tradizionale' di stage di 280 ore presso aziende o studi di design di prodotto e comunicazione è stata integrata con offerte di internship presso enti del terzo settore che si dedicano ad interventi di cura delle persone, in stato di povertà o di malattia, di lotta all'emarginazione e di sviluppo dei territori. Si tratta, perlopiù, di associazioni e cooperative che operano secondo una logica ispirata al valore sociale e che sono estranee a dinamiche puramente commerciali e di profitto; queste realtà si sono dimostrate particolarmente interessate e sensibili al tema dell'innovazione e del cambiamento, riconoscendolo nel portato delle/dei tirocinanti e, per questa ragione, hanno accolto con intensità e fiducia i giovani all'interno dei loro processi organizzativi e delle loro progettualità. Tali contesti di sperimentazione lavorativa – tra i quali il nostro progetto Costruire Bellezza – sono basati su modelli di apprendimento tra pari e di forte attenzione socio-culturale che si sono rivelati molto opportuni per il percorso di formazione di un social designer. In questi ambienti, l'errore è pensato come occasione di crescita e il principio di una maturazione progressiva, di cui ente e tirocinanti sono parimenti responsabili, guida l'intera esperienza, accompagnando l'esercizio di competenze e di conoscenze e incoraggiando la prova di quanto appreso all'università sui temi dell'impatto sociale.

10 Il corpo docente per l'anno accademico 2021-2022 era costituito da Tiziana Ciampolini (Economia Sociale e Solidale), Cristian Campagnaro (Social Design), Walter Franco (Ingegneria Umanitaria), Vittoria Bosso e Marco D'Urzo.

IMPARARE DAL PROGETTO 'SOCIAL'

In riferimento alla seconda dimensione, quella dell'apprendimento informale, abbiamo imparato a riconoscere i nostri progetti come occasioni di empowered peer education[11] nelle quali lo scambio di conoscenze, visioni, saperi che avviene nel corso della progettazione partecipata forma la cittadinanza e forma alla cittadinanza; dove il primo fenomeno rimanda alla costruzione delle relazioni positive che regolano la vita sociale mentre il secondo allude alla conoscenza profonda e non stereotipata di quella stessa vita.

Relativamente alla formazione della cittadinanza, conveniamo sul fatto che le nostre società siano organismi vivi, mutevoli e che le nostre azioni quotidiane siano determinanti nella riproduzione delle dinamiche che li caratterizzano; in questo senso, progettare 'social' – per le persone e con le persone, per la società e con la società – ha molto a che fare con la promozione di relazioni di mutuo vantaggio che contribuiscano a riequilibrare le disuguaglianze, valorizzino le differenze e favoriscano la convivenza e il rispetto, peraltro mettendo in connessione generativa modelli coerenti di futuro e società che tendono ad ignorarsi a vicenda[12].

Invece, rispetto alla formazione alla cittadinanza, ribadiamo quanto detto nelle pagine precedenti relativamente al fatto che il design rappresenti anche una specifica forma di conoscenza e comprensione della realtà[13 14]; progettare 'social', quindi, vuol dire che, progettando, sarà anche possibile conoscere molto più a fondo i fenomeni con cui ci si confronta, significa scoprire nell'altro, chiunque esso sia, un alleato e imparare ad apprezzarne le risorse, proprio mentre le si valorizzano a beneficio di tutti. Peraltro, e sempre in termini di conoscenza aggiunta, il progetto di social design tende a superare i pregiudizi, i luoghi comuni, gli stereotipi e le discriminazioni, riconoscendoli come dati falsi e distorti nell'analisi dei problemi e agendo per la loro rimozione e il loro superamento, perchè, come tali, essi altererebbero gli esiti e gli impatti attesi e comprometterebbero il lavoro di tutti.

Per questi motivi, progettare con le persone e per le persone, per noi, non è mai stato solo un modo per provare a cambiare il mondo ma anche una grande opportunità di conoscerlo, di crescerci dentro e di nutrire di sapere profondo ognuno di noi, progettisti, beneficiari e stakeholder; è anche in questo modo, progettando 'social', che è possibile rigenerare costantemente il tessuto sociale, promuovendo la convivenza tra i cittadini ed educando al civismo.

11 Pellai, A., Rinaldin, V, Tamborini, B. (2002). *Educazione tra pari: Manuale teorico-pratico di empowered peer education*. Trento. Erickson.
12 Campagnaro, C. (2021). Città inclusive e coese. In E. Formia, V. Gianfrate, E. Vai (a cura di), *Design e mutazioni. Processi per la trasformazione continua della città* (pp. 233-247). Bologna. Bononia University Press.
13 Cross, N. (1982). Designerly ways of knowing. *In Design Studies, 3(4)*, 221–227.
14 Davis, M., Hawley, P., McMullan, B., Spilka, G. (1997). Learning through design. In M., Davis, P., Hawley, B., McMullan, G., Spilka (a cura di), *Design as a catalyst for learning* (pp. 1-18). Alexandria. ASCD.

Attorno a questa idea di cittadinanza responsabile e (responsabilmente) trasformativa, abbiamo incontrato, e continuiamo ad incontrare, individui, comunità e organizzazioni pronti a mettersi in gioco per promuovere un cambiamento profondo verso una visione più partecipata, plurale e interconnessa della società; siamo convinti, in forza di questo lungo apprendistato, che il design non possa sottrarsi alla responsabilità di stare in questi percorsi di trasformazione e a quella di esserne agente. Senza dubbio questo libro riflette su questo 'stare' e su questo 'essere', sul 'come' esserne capaci e sugli strumenti necessari a partecipare al cambiamento. Ma è anche un testo che intende rendere giustizia alle tante 'storie' con le quali abbiamo percorso strade e fatto esperienza.

Auspichiamo infine che, in qualche modo, questo libro sappia sollecitare sguardi nuovi, indirizzi ulteriori entusiasmi verso la pratica del social design e incoraggi a mettersi in cammino verso quei margini dove «la vita umana è vissuta»[15].

Ci vediamo lì.

15 Ingold, T. (2019). *Making. Antropologia, archeologia, arte e architettura* (p.129). Milano. Raffaello Cortina Editore.



AI

MAR

GI

NI

AI

MAR

GI

NI

Rappresentare il tema dei margini
dal punto di vista del disegno grafico è un fortunoso caso di metonimia progettuale: i margini figurati del *social design* tornano immediatamente alla loro figura originaria di delimitazione del campo compositivo, della pagina composta che tiene dentro di sé i *significati* della scrittura entro — appunto — i margini del foglio. Necessari argini tecnici alla tipografia e al taglio delle pagine, indispensabili bordi isolanti del testo dal mondo circostante, i margini sono sovente dissimulati, resi apparentemente fluidi e informali mediante un qualche artificio di *smarginatura* o rifilo. Quale migliore occasione, invece qui, di renderli di nuovo visibili, consapevoli, un gioco di trasfigurazione del testo nel suo contenuto/contenitore. Il limite del reale come sublimazione dell'utopia.

Ai margini. Un'antologia di social design raccoglie l'esperienza di un gruppo di ricerca-azione, operativo presso il Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino, che da oltre dodici anni si occupa di design per l'inclusione sociale secondo un approccio partecipativo e multidisciplinare. Attraverso l'analisi di 17 esperienze progettuali condotte dal gruppo, il volume si propone di mettere a disposizione di chiunque, designer esperti e non, le evidenze principali emerse dal lavoro di ricerca-azione, le modalità operative sperimentate nei vari contesti, le storie, i gesti, i pensieri, gli sguardi che hanno accompagnato la pratica sul campo, offrendo un contributo alla discussione sul tema del design per l'impatto sociale e sul ruolo del designer nei processi di innovazione partecipata della nostra società.

Cristian Campagnaro
è professore associato in design presso il Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino presso cui è anche Coordinatore del collegio di Design e docente. Svolge attività di ricerca-azione e di public-engagement sui temi della sostenibilità ambientale, dell'inclusione sociale e dei processi partecipativi.

Sara Ceraolo
è designer e sociologa. Dal 2013 svolge attività di ricerca e di didattica presso il Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino. Lavora nell'ambito del design per l'inclusione sociale, con un focus su processi partecipativi, community engagement, housing e cibo.

PRINP

ISBN 978-88-31370-63-9