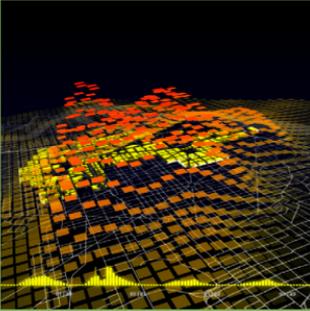


MD Journal  
[11] 2021

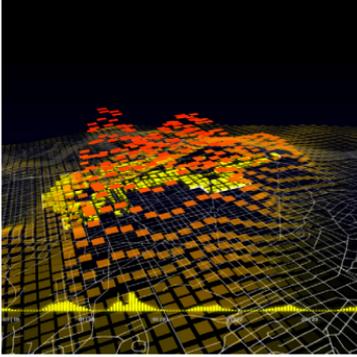


# DESIGN FOR SMART CITIES

MEDIA MD

# MD Journal

[11] 2021



## DESIGN FOR SMART CITIES

### Editoriale

**Gabriele Lelli,**  
**Ilaria Fabbri,**  
**Dario Scodeller**  
*Issue editors*

### Essays

Guillermo Nicolau Adad, Emilio Antoniol,  
Margherita Ascari, Maria Antonia Barucco,  
Alessandro Caiffa, Stefania Camplone,  
Sofia Collacchioni, Vincenzo Cristallo,  
Giuseppe Di Bucchianico, Ilaria Fabbri,  
Marino Fantin, Irene Fiesoli, Angelo Figliola,  
Francesco Fittipaldi, Elena Formia,  
Gian Andrea Giacobone, Giovanni Ginocchini,  
Debora Giorgi, Silvia Imbesi, Gabriele Lelli,  
Ami Licaj, Giuseppe Losco, Marco Manfra,  
Antonio Marano, Michele Marchi, Miriam Mariani,  
Rossella Maspoli, Giuseppe Mincoelli,  
Alfonso Morone, Maria Carola Morozzo della Rocca,  
Marco Negri, Otello Palmi, Susanna Parlato,  
Filippo Petrocchi, Marta Possiedi, Patrizia Ranzo,  
Chiara Rutigliano, Iole Sarno, Eleonora Trivellin,  
Davide Turrini, Rosanna Veneziano,  
Emidio Antonio Villani, Nazzareno Viviani,  
Theo Zaffagnini, Giulia Zappia, Mario Ivan Zignego



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

# MD Journal

Rivista scientifica di design in Open Access

Numero 11, Luglio 2021 Anno V

Periodicità semestrale

Direzione scientifica

Alfonso Acocella *Direttore*

Veronica Dal Buono *Vicedirettore*

Dario Scodeller *Vicedirettore*

Comitato scientifico

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

Comitato editoriale

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

Procedura di revisione

Double blind peer review

Redazione

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

Promotore

Laboratorio Material Design, Media MD

Dipartimento di Architettura, Universit  di Ferrara

Via della Ghiara 36, 44121 Ferrara

[www.materialdesign.it](http://www.materialdesign.it)

Rivista fondata da Alfonso Acocella, 2016

ISSN 2531-9477 [online]

ISBN 978-88-85885-11-0 [print]

# DESIGN FOR SMART CITIES

6 Editoriale

## Essays

- 16 Progettare (chi e cosa) al tempo delle *smart cities*  
Vincenzo Cristallo, Miriam Mariani
- 28 Due intelligenze urbane  
Eleonora Trivellin
- 42 Habitat virtuale dalle smart cities alle virtual cities  
Ami Licaj
- 52 Attivare processi di empowerment dei cittadini  
Elena Formia, Giovanni Ginocchini, Margherita Ascari
- 62 AURA "Green & Smart Urban Furniture"  
Alfonso Morone, Susanna Parlato, Iole Sarno, Guillerme Nicolau Adad
- 76 Città collaborative e rigenerazione urbana  
Debora Giorgi, Irene Fiesoli, Chiara Rutigliano, Sofia Collacchioni
- 90 Nuovi oggetti che abitano lo spazio pubblico  
Gabriele Lelli, Ilaria Fabbri
- 108 Esercizio fisico e città umana, salubre e resiliente  
Rossella Maspoli
- 122 Cittadinanza *smart thing*  
Giuseppe Mincoelli, Michele Marchi, Silvia Imbesi, Filippo Petrocchi,  
Gian Andrea Giacobone
- 134 Smart and "soft"  
Rosanna Veneziano, Francesco Fittipaldi, Patrizia Ranzo
- 146 Small smart ethic mobility  
Theo Zaffagnini, Marco Negri, Otello Palmini

- 158 **I.TM – Innovative Territorial Map**  
Nazzareno Viviani, Angelo Figliola, Giuseppe Losco
- 172 **Blue Green Roof**  
Emilio Antonioli, Maria Antonia Barucco, Alessandro Caiffa,  
Marino Fantin, Marta Possiedi
- 184 **Periferie baricentriche**  
Marco Manfra, Davide Turrini
- 202 **Connected countries**  
Maria Carola Morozzo della Rocca, Giulia Zappia, Mario Ivan Zignego
- 212 **Smart information system per il cicloturista**  
Stefania Camplone, Giuseppe Di Bucchianico, Antonio Marano,  
Emidio Antonio Villani



In copertina  
"Obama, One People", autori  
Carlo Ratti, Senseable City MIT,  
© Proprietari dell'immagine,  
fonte: <http://senseable.mit.edu/obama/index.html>

# Città collaborative e rigenerazione urbana

La città come living lab per sperimentare pratiche sostenibili

**Debora Giorgi** *debora.giorgi@unifi.it*

**Irene Fiesoli** *irene.fiesoli@unifi.it*

**Chiara Rutigliano** *chiara.rutigliano@unifi.it*

**Sofia Collacchioni** *sofia.collacchioni@unifi.it*

Università degli Studi di Firenze

Le città sono diventate un punto cruciale di concentrazione di problematiche complesse e allo stesso tempo, costituiscono dei living lab, siti di sperimentazione e di co-produzione di soluzioni innovative alle sfide globali della contemporaneità, trasformando le problematiche emergenti in opportunità con l'obiettivo di definire un modello di sviluppo coerente con gli obiettivi di crescita intelligente così come postulati nei SDGs. Nello scenario della trasformazione digitale che investe tutti gli aspetti della società contemporanea si rendono necessarie alcune riflessioni sul ruolo che il design dei servizi può giocare nel facilitare la nascita di nuovi network e di relazioni, non solo sociali ma anche produttive e di servizi.

*Città collaborative, Design trasformativo, Design per i servizi, Piattaforme collaborative, Rigenerazione urbana*

Cities have become a crucial point of concentration of complex issues and at the same time, they constitute living labs, sites for experimentation and co-production of innovative solutions to contemporary global challenges, transforming emerging issues into opportunities with the aim of defining a development model consistent with the objectives of smart growth as postulated in the SDGs. In the scenario of the digital transformation that affects all aspects of contemporary society, it is necessary to reflect on the role that the design of services can play in facilitating the emergence of new networks and relationships, not only social but also productive and services.

*Collaborative cities, Transformative Design, Service Design, Collaborative Platform, Urban Regeneration*

D. Giorgi Orcid id 0000-0002-4640-1702

I. Fiesoli Orcid id 0000-0003-4724-286X

C. Rutigliano Orcid id 0000-0001-9021-0017

S. Collacchioni Orcid id 0000-0002-7381-6487

ISSN 2531-9477 [online], ISBN 978-88-85885-11-0 [print]

### La città come living lab

Le città, e i luoghi più in generale, sono l'emblema dell'unione di natura e cultura: ambiente naturale, società, economie e culture hanno generato nei secoli un patrimonio (tangibile e intangibile) che costituisce un elemento determinante dell'identità dei luoghi e delle comunità, e che rappresenta il capitale territoriale che ha un ruolo determinante nello sviluppo urbano. Il riconoscimento di appartenenza a un territorio implica l'identificazione con quel territorio e la cura verso quel luogo; la sua salvaguardia comporta la tutela della comunità che lo abita e quindi dell'identità culturale. Appartenenza e identità sono perciò affini e riportano al concetto di "abitare" che Heidegger definiva come il problema fondamentale della nuova antropologia: «Il tratto fondamentale dell'abitare è questo aver cura (Schonen), esso permea l'abitare in ogni suo aspetto. L'abitare ci appare in tutta la sua ampiezza quando pensiamo che nell'abitare risiede l'essere dell'uomo, inteso come il soggiornare dei mortali sulla terra» [1] (Vattimo, 2014, p. 99).

Pensare ad uno sviluppo sostenibile delle città intelligenti o *smart* – coerentemente con il Sustainable Development Goal 11, ovvero, rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, flessibili e sostenibili - implica una riflessione sul modo di abitare gli spazi urbani e sulla funzione di governo della cosa pubblica. In questo scenario le amministrazioni cittadine si trovano ad affrontare sfide sociali, ambientali ed economiche sempre maggiori. Nella città *smart*, iper-connessa, gli strumenti di pianificazione strategica delle città a cui eravamo abituati spesso non sono più sufficienti, mentre si rendono necessarie sinergie con le agende digitali e soprattutto un cambio di paradigma delle politiche urbane, passando dall'amministrazione della cosa pubblica ad una *governance* improntata su modelli orizzontali e collaborativi, che nasca da un processo di condivisione, capace di indirizzare e prevedere scenari in continuo mutamento e generare innovazione. (Vianello, 2013).

Il ruolo della partecipazione dei cittadini alla progettazione e alla realizzazione dei servizi pubblici è stato ampiamente esplorato (Jegou, Manzini, 2008) e costituisce il punto di partenza per affrontare i molti problemi delle città e garantire la cura dei beni comuni. Iniziative di *social innovation*, promosse dai cittadini che si impegnano nella vita dei loro quartieri con azioni di rigenerazione del tessuto sociale e dello spazio urbano sono sempre più diffuse [2], e oggi non è possibile pensare allo sviluppo di servizi di pubblica utilità senza integrare i cittadini e gli utenti nel processo di creazione del servizio ma anche in quello di vita del servi-



01

zio stesso. Il progetto quindi diventa «designing for use before use e meta-design» ovvero «designing for design after design» (Björgvinsson, Hillgren, Ehn, 2012). D'altra parte i processi di co-design non possono generare soluzioni realmente esaustive se non accompagnate da un processo progettuale che riesca ad integrare i diversi punti di vista di tutti gli attori e portatori di interesse, anche quelli non presi in considerazione durante il processo di co-design stesso, attraverso soluzioni flessibili ed evolutive.

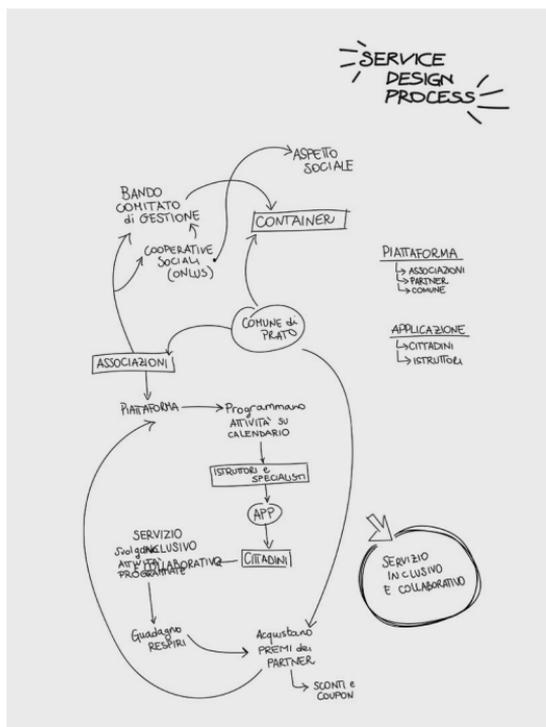
Il Design per i servizi operando in sistemi complessi, attua il suo ruolo trasformativo sia a livello di organizzazioni che di comunità (Sangiorgi, 2010) e diventa agente attivatore/trasformatore di connessioni e collaborazioni. Nel contesto della trasformazione digitale che investe gli spazi urbani, il design guida l'innovazione sociale utilizzando gli strumenti tecnologici oggi a disposizione e coinvolgendo attivamente differenti punti di vista, competenze e ruoli istituzionali per generare soluzioni aperte ed inclusive, soluzioni "abilitanti", in «un sistema di prodotti, servizi, comunicazione e quant'altro necessario, per migliorare l'accessibilità, l'efficacia e la replicabilità di un servizio collaborativo» (Manzini, 2008, p. 38) [fig.01].

Nel contesto digitale, grazie all'accessibilità globale degli strumenti, «la sfida del design è rappresentata dall'emancipazione della creatività diffusa verso un'epistemologia della visione, ovvero una pratica del racconto inteso come "visione" (sperimentare linguaggi e mostrare in modo vi-

01  
Macro aree  
progettuali

sionario le relazioni fra gli elementi del sistema) e “condizione” (progettare per favorire la conversazione sociale)» (Piredda, 2010).

In tal senso, utilizzare un approccio “per scenari”, sviluppando in parallelo narrative multiple e percorsi alternativi di sviluppo, permette di anticipare, rivelare ed esplorare le ricadute talvolta inaspettate del progetto, diventando un importante elemento di supporto alle scelte da intraprendere. Le piattaforme digitali diventano così “metafore, simboli che possiedono potere performativo perché creano immaginari e in particolare contribuiscono a costruire immaginari di futuro” (Ivana Pais, in Manzini, 2021, pp. 152-153). Questo approccio si può utilizzare sia nello sviluppo della visione di insieme, permettendo di osservare la complessità che è tanto più grande tanto più è alto il numero di elementi considerati all’interno del sistema (come è il caso del contesto urbano), che nella fase operativa per individuare i fattori-chiave dell’esperienza dell’utente ed esplorare le relazioni generate dal progetto. Tale esperienza, per poter rispondere alla rapida evoluzione della contemporaneità, si delinea come un’esperienza aperta, ovvero



02 Design Process. Il Concept dei servizi digitali del progetto RIVERDO a supporto del processo di riqualificazione urbana

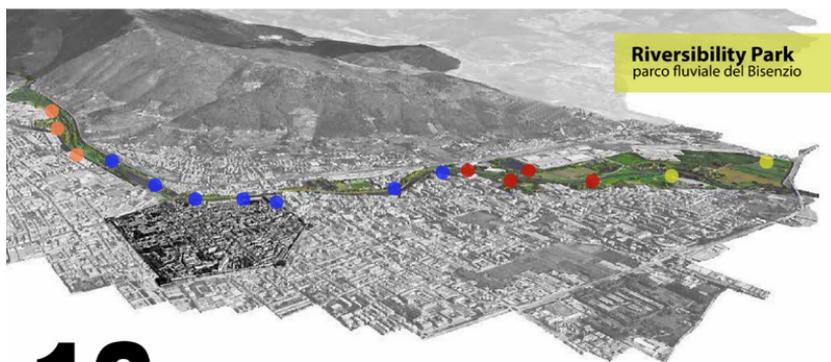
02

complessa, ambigua, incerta. La nuova frontiera è quella di attivare processi trasformativi che si configurino sempre più *open* attraverso piattaforme (digitali e reali) «made up of tools, roles and rules delineate the weak conditions for certain practices and behaviours to emerge» e «when project participants become co-creators of the service, designers can't design fixed entities and sequences of actions that allow little adaptation and flexibility» (Sangiorgi, 2010, p. 7). Le pratiche di condivisione e cooperazione che sono parte integrante del processo di progettazione dei servizi delineano uno spazio di co-design, entro il quale è possibile far emergere i fattori di innovazione e di trasformazione: mappando ed interpretando le possibili traiettorie di innovazione, i designer dispongono così di spazi alternativi in cui ambientare il proprio intervento. Lo spazio generato attraverso gli strumenti digitali diventa così uno spazio collaborativo in cui gli utenti sono al tempo stesso fornitori e fruitori dei servizi generati [fig. 02].

#### **Piattaforme abilitanti di sistemi relazionali urbani**

Il ruolo abilitante delle piattaforme digitali collaborative nell'attivazione e supporto allo sviluppo di relazioni tra stakeholder diversi, sta nella peculiarità dello strumento stesso che permette di creare uno spazio online (virtuale) nel quale offerta (prestatori di servizi) e domanda entrano in contatto diretto e, grazie all'utilizzo di strumenti in real-time e *ubiquitous*, permettono la gestione integrata di processi di varia natura. In questo modo le piattaforme permettono di abbattere costi di ricerca e di transizione, rendendo più fruibile la creazione di relazioni tra i vari stakeholders locali e globali (Farrell, Greig, 2016).

Grazie alla capacità di stoccare ed elaborare in tempo reale enormi masse di dati, le piattaforme riescono ad apprendere, affinando progressivamente l'efficacia degli algoritmi mediante i quali l'informazione grezza si trasforma in valore organizzativo ed economico. Questo processo viene definito da Guarascio (2018) management algoritmico, trasferendo i principi del management classico (Taylorismo) dal loro range originario delle produzioni industriali a quello più complesso e mutevole dei servizi. Il management algoritmico enfatizza ed amplifica la capacità di estrarre ed elaborare la conoscenza relativa al processo e alle operazioni che lo compongono. «Da questo punto di vista, la tracciabilità ininterrotta delle attività messe in atto dai nodi che compongono la piattaforma [...] consente di cogliere e analizzare aspetti interstiziali (ma non per questo poco rilevanti) del comportamento umano all'interno delle organizzazioni lavorative e non solo» (Guarascio, 2018, p. 11).



**16**  
aree totali



**Apocar**

Sosta per commercio temporaneo



**Container**

Zona bar, attività no profit, ciclofficine



**Aree attrezzate**

Zone adibite ad uso sportivo



**Piste ciclabili**

18 km area di mobilità sostenibile

03

L'abilitazione di conoscenze (provenienti dai dati), di collaborazioni e nuove connessioni all'interno e all'esterno del network territoriale contribuisce alla vera e propria progettazione di un ecosistema di attori liberi, che danno vita ad esperienze più o meno condivise, emergenti dal basso e frutto di persone che si misurano con le proprie esigenze quotidiane e dunque tangibili, ma che – seppur irriducibili a qualsiasi categoria – rappresentano gli snodi rilevanti nella comunicazione e nell'esperienza della società futura. Le *digital platform* divengono il luogo da cui acquisire le informazioni necessarie per indirizzare le scelte sulla città, rappresentando il pannello di controllo (*dashboard*) attraverso cui è possibile visualizzare le informazioni e gestirle. Le recenti evoluzioni tecnologiche dell'ICT, basate sul controllo e la gestione di grandi quantità di informazioni (Big Data), portano al consolidamento di un modello organizzativo che ha «nel controllo di larghi flussi di informazione digitalizzata la principale fonte di potere economico» (Guarascio, 2018, p. 8). Si tratta della cosiddetta Platform economy, che stimola la formazione e la crescita continua del numero di nodi – o soggetti – fornitori di informazioni rilevanti per popolare il sistema complessivo, dando vita ad una "società frammentata", nella quale la frammentazione è intesa in positivo come polarizzazione e diseguale distribuzione di condizioni e opportunità sociali ed economiche (Guarascio, 2018).

In quest'ottica la realtà odierna esprime la sua natura quasi "biologica" sviluppando un sistema neuronale di connesio-

03 Riversibility Park. Progetto di rigenerazione urbana del parco fluviale del Bisenzio. Promosso da USL e Comune di Prato

ne tra cose e persone mai esistito prima (Zannoni, 2018). Si sviluppa un ecosistema ibrido che riesce a espandere il concetto di rete fino a definirla come un sistema di sinapsi in cui tutto è potenzialmente connesso e interattivo.

Il progetto che andremo a presentare, nasce da un seminario condotto nel Laboratorio di Service Design del Corso di Laurea Magistrale in Design dell'Università di Firenze, sulla città di Prato e sul progetto di rigenerazione urbana Riversibility Park promosso dall'Amministrazione comunale [2] si colloca nell'ambito del Design per la città Collaborativa e del Design Trasformativo, utilizzando la tecnologia delle piattaforme come elemento abilitante per supportare, stimolare e trasformare la collaborazione dei diversi attori: pubblici, della società civile e singoli cittadini. Il progetto è stato presentato all'Assessorato all'Urbanistica ed Economia Circolare del Comune di Prato con cui è tuttora in corso il processo di sviluppo di un prototipo beta della piattaforma che verrà utilizzato per i test di usabilità da parte degli utenti-cittadini e come stimolo per attivare le relazioni territoriali necessarie al fine di rendere tutti i servizi attivi e fruibili.

04  
Macroaree  
progettuali dell'App



#### Partecipa

alle iniziative promosse nel parco, lasciandoti guidare dai consigli dei nostri specialisti.

#### Guadagna

respiri attraverso le attività che pratichi nel parco e con i tuoi comportamenti contribuisce a ridurre l'inquinamento atmosferico della città.



#### Ritrova

il tuo equilibrio corpo-mente attraverso il contatto con la natura che favorisce il tuo benessere. Goditi un felice scambio di respiri!

04

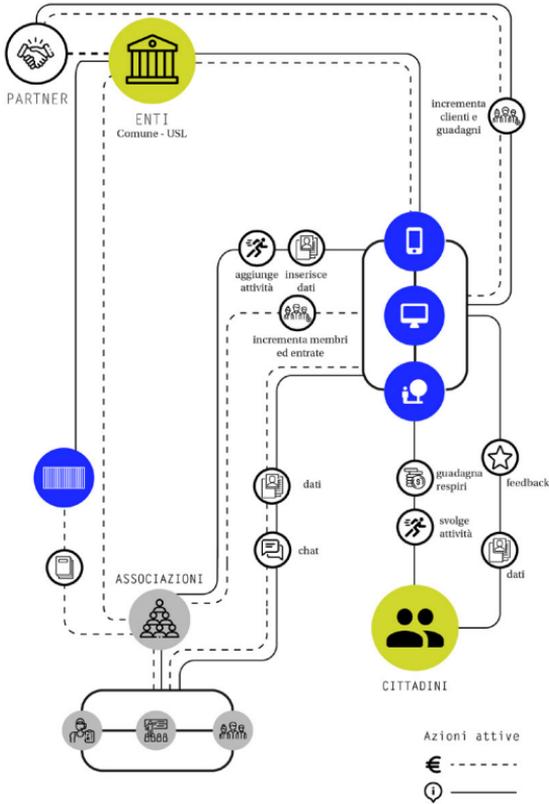


User Scenario che ricostruisce la situazione d'uso delle attività compiute dall'utente per iscriversi al servizio

### Servizi collaborativi per il wellness urbano

Riverdo è un servizio digitale collaborativo che promuove il wellness urbano nella città di Prato e sviluppa la creazione di nuovi flussi dinamici partendo dalla frequentazione del fiume Bisenzio e del suo parco, riqualificato con il progetto comunale Riversibility.

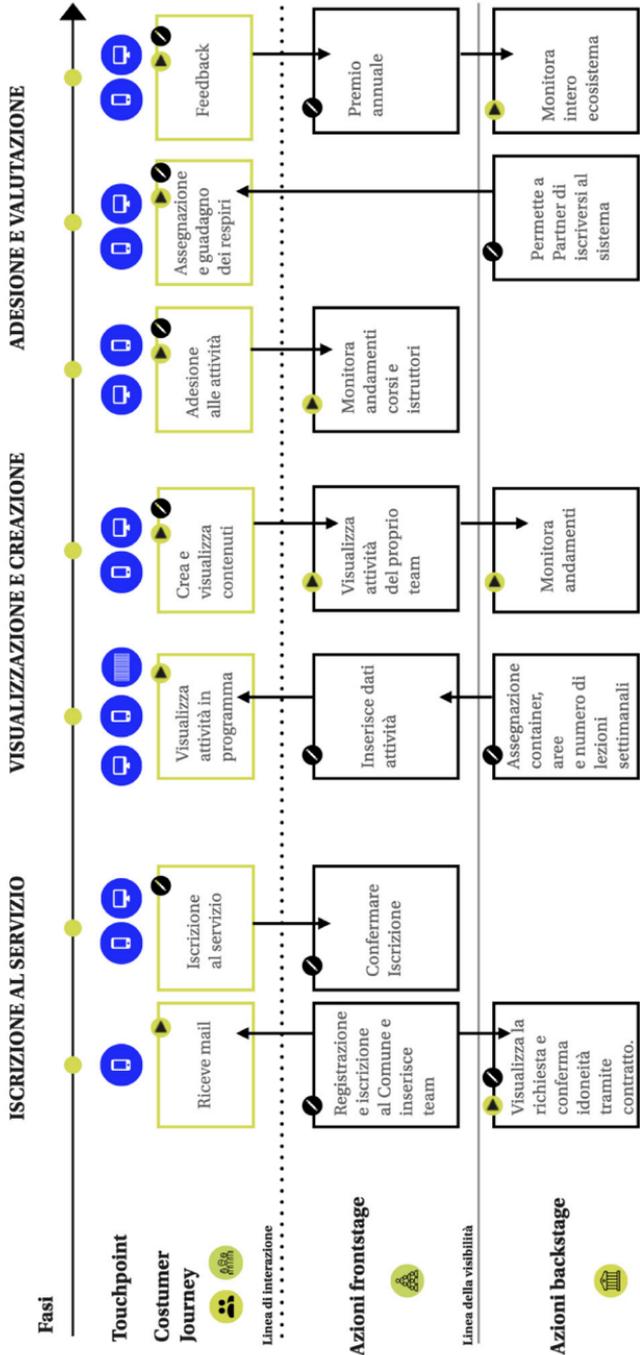
Connettere l'ambiente urbano con ambienti naturali in cui l'uomo possa ritrovare la propria interiorità, è una possibile soluzione per ristabilire la salute di un intero ecosistema danneggiato dalle cattive abitudini dell'uomo dal periodo post-industriale fino ad oggi. Questo è possibile generando uno scambio circolare, traducibile in un dare-avere / avere-dare, *conditio sine qua non* per le aree urbane del futuro, che si presuppone saranno *overloaded*, ma al tempo stesso connesse, digitali, interattive, *smart* e caratterizzate da relazioni che guideranno ad un nuovo concetto di sostenibilità in cui l'uomo nel curare la propria salute, restituirà benessere all'habitat in cui vive.



System Map. Studio delle relazioni che si generano tra gli stakeholder coinvolti nel sistema. I touchpoint dimostrano la tangibilità del servizio

Il servizio progettato si propone di creare una rete di relazioni che mirano a risolvere le esigenze dell'Amministrazione comunale di gestione degli spazi del parco fluviale e a incentivare nuove abitudini sostenibili nella comunità per favorire il benessere del sistema urbano attraverso un processo di *engagement* dei diversi stakeholder basato sulla *gamification* (Vianello, 2014) [fig. 04].

In una prima fase si è svolta un'analisi approfondita dei dati messi a disposizione dall'Amministrazione comunale includendo i report del processo partecipativo finalizzato alla progettazione del Riversibility Park. I report hanno permesso di individuare i soggetti da coinvolgere – enti e istituzioni locali; associazioni di cittadini; organizzazioni pubbliche; aziende di trasporti; associazioni di imprese; commercianti; attività professionali – e le proposte dei cittadini sull'utilizzo del parco: luogo sociale; spazio per gioco, ricreazione, sport; occasione di salute e prevenzione; infrastruttura per la mobilità; luogo per arte, spettacoli e



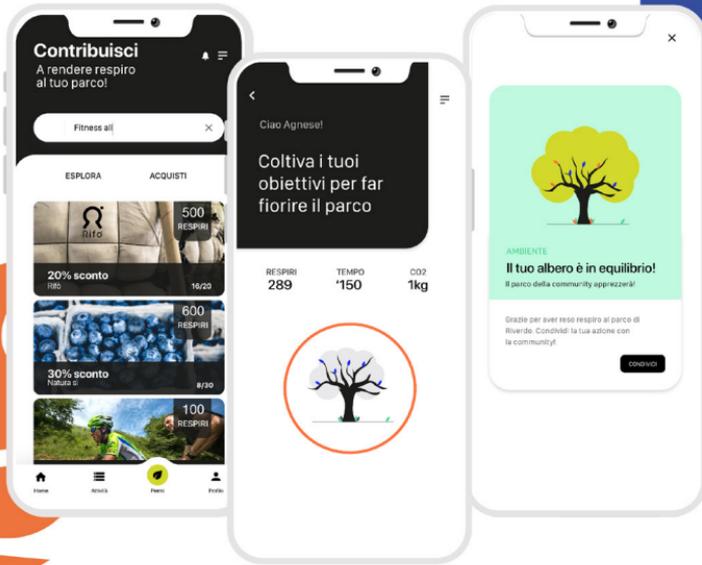
eventi; insieme di attività economiche; immagine della città. In particolare, è stata messa in risalto l'esigenza di gestire in modo sostenibile lo spazio, mantenendo viva nel tempo l'adesione e la cura della cittadinanza al luogo riqualificato. Di qui la scelta di rendere orizzontale la gestione del parco includendo coloro che si occupano di aspetti relativi alla comunità, ovvero le associazioni (sportive, culturali, civiche), i gruppi di residenti, le organizzazioni di quartiere e sponsor commerciali. In risposta alle richieste emerse, il Comune di Prato ha previsto di dotare il parco fluviale di aree attrezzate per lo svolgimento di attività fisica, playground per favorire la socialità e container da mettere a disposizione di associazioni, che promuoveranno attività per la cittadinanza.

Il progetto di servizi si basa dunque su queste linee condizionate cercando di facilitare la gestione collaborativa dell'area, strutturando servizi legati sia alle aree destinate alle attività sportive che ai container e supportando il coinvolgimento degli stakeholder. Si è quindi proceduto ad una mappatura ed una analisi degli stakeholder individuati, suddividendoli in macro-categorie – cittadini, associazioni, istruttori e specialisti, amministrazione comunale, USL, sponsor e partner – assegnando loro un ruolo e, attraverso l'*ecosystem map*, si è costruita una prima lettura di relazioni tra le parti [fig. 06].

Ulteriori dati quantitativi e qualitativi sono stati raccolti utilizzando altri strumenti utili allo sviluppo della *User Research*: questionari; interviste dirette; *personas*; *user scenarios*; *service blueprint*.

Questa fase di ricerca ha coinciso con l'inizio della pandemia Covid-19, durante la quale abbiamo assistito ad una nuova tendenza comportamentale: l'esigenza di ritrovare contatto con la natura e la necessità di evadere dalle mura domestiche per respirare aria pulita. La somministrazione di un questionario online alla cittadinanza (400 risposte), ha fatto emergere altri aspetti interessanti da tenere in considerazione per la progettazione del servizio. Per la maggioranza dei cittadini si è rivelata importante la possibilità di "restituire salute" alla città attraverso le azioni svolte all'interno del parco o nel muoversi da, o verso, quest'ultimo. Gli utenti si sono qualificati "mediamente sostenibili" (7 su 10) nelle loro mansioni giornaliere e si sono detti disponibili a modificare alcuni dei loro comportamenti usuali, al fine di migliorare qualitativamente la propria città.

Per completare l'indagine è stato organizzato un *virtual co-design process*, su piattaforma Google Meet, al quale hanno partecipato 12 soggetti, possibili erogatori di attività (istruttori, specialisti, direttori di associazioni), poi declinati in profili *personas*. Le interviste hanno portato a



08

un confronto aperto sul progetto e gli intervistati hanno fornito feedback differenti. In generale, è emersa la volontà di aderire al sistema circolare, quale opportunità per ampliare la rete di clientela e creare occasione di lavoro per il settore del wellness, fortemente colpito durante il periodo pandemico.

Il progetto è stato quindi strutturato per scenari d'uso, che si sono rivelati utili per comprendere e visualizzare le relazioni definitive, i processi e i punti di contatto fisici e digitali legati al percorso specifico che gli utenti effettuano durante l'utilizzo del servizio. La *service blueprint* (rielaborata sul servizio collaborativo e circolare) ha permesso di mappare in profondità l'intero processo, visualizzando tutti i processi attivati. Il risultato finale ha mostrato un quadro completo di come l'esperienza viene consegnata agli utenti, dall'inizio alla fine e dalla superficie al cuore [fig. 07].

L'applicazione, la piattaforma e il parco identificano gli elementi dei *touchpoint*, attraverso i quali avvengono gli scambi di informazioni. I cittadini, interagendo con l'applicazione, possono usufruire dei servizi offerti nel parco e fornire feedback utili all'amministrazione comunale, che in questo modo può intervenire nella risoluzione di eventuali problemi relativi al luogo. Gli istruttori e gli specialisti possono iscriversi al servizio ed inserire informazioni utili all'attività proposta e programmata dall'associazione con la quale collaborano. L'attività entra nel sistema e il citta-

08

Mockup dell'App Riverdo

dino, a sua volta, può visualizzarla e valutare anche altre occasioni offerte. Questo aspetto conduce ad un guadagno in termini di associati o clienti per l'associazione e i liberi professionisti e, indirettamente, ad un maggiore benessere per il cittadino che svolge attività all'aria aperta. Infine, un *serious game* fa sì che le attività virtuose per la salute o per l'ambiente facciano guadagnare simbolici "respiri" che possono essere utilizzati per acquistare prodotti o servizi offerti dai partner, mentre partner esterni possono entrare in scena offrendo sconti e coupon, contribuendo ad ampliare la community [fig. 05].

Le sinergie originarie dal sistema danno luogo a un trivalente profitto: socio-sanitario, poiché i frequentatori svolgono attività per il proprio benessere psico-fisico e si avvicinano alla sostenibilità; economico, in quanto si instaurano nuove dinamiche risolutive che favoriscono l'attività di associazioni e partner locali; gestionale-amministrativo, perché il rapporto che si istituisce tra Comune e associazioni semplifica un'importante questione a livello organizzativo, consentendo la direzione degli spazi e delle attrezzature previste dal progetto.

Si plasma così un intreccio di legami contraddistinto da un perpetuo scambio che sostiene lo sviluppo di nuove trasformazioni sociali, risolve le esigenze dell'ecosistema urbano e genera un nuovo equilibrio che renderà respiro all'uomo e all'ambiente [fig. 08].

#### NOTE

[1] Heidegger M., trattò il tema dell'abitare in una serie di conferenze a Brema dal 1949 al 1951 riunite nel saggio "Costruire, abitare, pensare" in Vattimo G. (a cura di), *Saggi e discorsi*, Mursia, 2014.

[2] A tal proposito si vedano i molti esempi nell'ambito del programma URBACT II 2015: Social innovation in cities, URBACT II capitalisation, April 2015.

[3] Il progetto è poi confluito nella Tesi Magistrale in Design "Riverto. Servizio collaborativo per il wellness urbano della città di Prato" di Chiara Rutigliano e Sofia Collacchioni, Relatore Debora Giorgi, Correlatori: Valerio Barberis, Irene Fiesoli. AA 2019-2020, Dipartimento di Architettura, UNIFI.

#### REFERENCES

Manzini Ezio, Jégou François, *Sustainable everyday: scenarios of Urban Life*, Milano, Edizioni Ambiente, 2003, pp. 270.

Ehn Pelle, *Participation in Design Things*, Proceedings of the Tenth Conference on Participatory Design, Bloomington, Indiana, USA, October 1-4, 2008.

Jégou François, Manzini Ezio, *Collaborative services. Social innovation and design for sustainability*, Milano, Edizioni Polidesign, 2008, pp. 203.

Landry Charles, *The creative city: a toolkit for urban innovators*, Londra, Routledge, **2008**, pp. 352.

Manzini Ezio, "Collaborative organisations and enabling solutions. Social innovation and design for sustainability", pp. 29-41, in François Jégou, Ezio Manzini, *Collaborative services. Social innovation and design for sustainability*, Milano, Edizioni Polidesign, **2008**, pp. 202.

Thackara John, *In the bubble. Design per un futuro sostenibile*, Torino, Umberto Alemani & C., **2008**, pp.154.

Piredda Francesca, *Design e racconto: per un'epistemologia della visione*. Paper presentato a *Design & Humanities – Giornata di studio intorno al ruolo delle discipline del progetto e delle discipline umanistiche nella didattica*, Milano, 19 maggio **2010**.

Sangiorgi Daniela, *Transformative Services and Transformation Design*, Nordic Service Design Conference, Linkoping, Sweden, **2010**.

Meroni Anna, Sangiorgi Daniela, *Design for Services*, Londra, Routledge, **2011**, pp. 298.

Björgvinsson Erling, Hillgren Per-Anders, Ehn Pelle, "Design Things and Design Thinking: Contemporary Participatory Design Challenges", *Design Issues* n. 3, **2012**, pp. 101-116.

Morace Francesco, *Che cos'è il futuro*, Milano, Mind Edizioni, **2013**, pp. 112.

Vianello Michele, *Smart cities. Gestire la complessità urbana nell'era di internet*, Milano, Maggioli editore, **2013**, pp.194.

Villari Beatrice, *Design, comunità, territori. Un approccio community-centred per progettare relazioni, strategie e servizi*, Milano, Li-braccio Editore, **2013**, pp. 56.

Dall'O Giuliano, *Smart city. La rivoluzione intelligente delle città*, Bologna, Il Mulino editore, **2014**, pp. 144.

Heidegger Martin, "Costruire abitare pensare", in Gianni Vattimo (a cura di) *Saggi e discorsi*, Milano, Mursia, **2014**, pp. 218.

Vianello Michele, *Costruire una città intelligente. Smart cities, gioco, innovazione: il futuro possibile*, Milano, Maggioli Editore, **2014**, pp. 180.

European Union, *Social innovation in cities*, Nancy, URBACT II capitalisation, **2015**, pp. 68.

Sangiorgi Daniela, Prendiville Alison, *Designing for Service. Key Issues and New Directions*, London, Bloomsbury Academic, **2017**, pp. 288.

Selloni Daniela, *CoDesign for Public Interest Services*, New York, Springer International Publishing, **2017**, pp. 15-26.

Guarascio Dario, *Report sull'economia delle piattaforme digitali in Europa e in Italia*, Roma, INAPP Report, **2018**, pp. 140.

Meroni Anna, Selloni Daniela, Rossi Martina., *Massive Codesign, A Proposal for a Collaborative Design Framework*, Milano, Franco Angeli, **2018**, pp. 183.

Zannoni Michele, *Progetto e interazione. Il design degli ecosistemi interattivi*, Macerata, Quodlibet, **2018**, pp. 159.

Manzini Ezio, *Abitare la prossimità, idee per la città dei 15 minuti*, Milano, Egea, **2021**, pp.178.