

Service Design.
Un servizio per la comunità

Francesca Filippi

Università degli Studi di Firenze
DIDA – Dipartimento di Architettura
Email: *francesca.filippi@unifi.it*

Elisabetta Benelli

Università degli Studi di Firenze
DIDA – Dipartimento di Architettura
Email: *elisabetta.benelli@unifi.it*

Abstract

Gli studi condotti riguardo al tema delle mappe di comunità, strumento utile per conoscere approfonditamente la cultura di un territorio, hanno portato a tracciare alcuni scenari possibili. Infatti, la presente ricerca è partita dal concetto che la mappa di comunità ha un duplice aspetto: da una parte, conserva e dall'altro tramanda la tradizione di un determinato luogo. Questo innesca un processo d'innovazione nel territorio grazie al quale si conserva l'identità del luogo; ma, allo stesso tempo, si generano nuove possibilità. Una prima ipotesi è stata quella di progettare una metodologia attraverso l'utilizzo degli strumenti del co-design in un contesto territoriale. In questo senso, la comunità partecipa attivamente sia alla costruzione della mappa, sia al trasferimento dei dati raccolti. La fase di sperimentazione ha preso in esame la progettazione di attrezzature ludiche destinate ad aree verdi che fossero espressione della mappa di comunità locale. Per questa applicazione, sono stati condotti alcuni laboratori partecipati con i bambini. In seguito, la ricerca si è aperta a creare dei percorsi con zone di sosta attrezzate che raccontassero il luogo e che potessero creare situazioni di accoglienza e inclusione. In questo modo la popolazione locale può riconoscersi e allo stesso tempo farsi conoscere. Le attrezzature progettate saranno realizzate con materiali sostenibili provenienti dagli scarti locali: manifesto di conoscenza e di rispetto del luogo. I risultati della ricerca sulla metodologia progettuale hanno portato la ricerca a riflettere sulla possibilità di creare un servizio secondo, la disciplina del service design, grazie al quale è possibile progettare un processo d'innovazione sociale con un approccio collaborativo e una strategia di sviluppo per il territorio. Il servizio dovrà essere in grado di valorizzare il territorio e promuovere le attività progettuali in forma collaborativa.

Riferimento argomento: n° 10 - valutazione comparata delle politiche urbane indirizzate al miglioramento della capacità di accoglienza, inclusione, convivenza e creatività degli spazi pubblici.

Paper

La presente ricerca ha indagato il tema della conoscenza e dell'identità del territorio quali elementi indispensabili per la sua valorizzazione. Infatti, i saperi, le tradizioni e il rapporto di appartenenza costituiscono i fattori utili per la conoscenza di un determinato luogo in quanto questo è il risultato di processi sedimentati nel corso del tempo.

In questo senso, l'approccio progettuale per lo sviluppo locale si deve necessariamente rapportare con i fattori culturali e sociali che caratterizzano il luogo in oggetto. In questa prospettiva assumono valore non solo le caratteristiche ambientali del territorio ma anche le permanenze linguistiche, etniche, culturali nonché il senso di appartenenza.

Nel processo di analisi territoriale, gli esperti devono avere la capacità di confrontarsi in modo costruttivo con i linguaggi e le competenze locali con l'obiettivo di valorizzare lo stesso patrimonio, secondo una visione partecipativa per cui l'attore principale è costituito dagli abitanti. In questa prospettiva, Magnaghi (2010) afferma che attraverso la restituzione di un'identità collettiva, il territorio assume un valore di responsabilità sociale nel progetto condiviso. La partecipazione offre agli abitanti la possibilità di appropriarsi di tutte quelle competenze necessarie per partecipare alla progettazione e all'organizzazione dell'ambiente in cui vivono. In questo senso, gli individui possono esprimere la loro opinione e trasmettere il loro sapere con lo scopo di valorizzare il proprio territorio. In questo contesto, gli strumenti partecipativi assumono un ruolo importante per l'auto-conoscenza e l'auto-rappresentazione.

Le *Parish maps* nascono in Inghilterra negli anni Ottanta grazie all'intuizione dell'associazione no-profit Common Ground con la finalità di conoscere e valorizzare il patrimonio locale attraverso il coinvolgimento attivo delle comunità locali.

L'associazione ambientalista Common Ground è stata fondata nel 1982 da Roger Deakin, Angela King e Sue Clifford per promuovere e proteggere il *Local Distinctiveness*.

La concezione dei fondatori è che ogni luogo ha peculiarità che lo rendono unico e irripetibile. In questo senso il *Local Distinctiveness* comprende i tratti caratteristici di ogni luogo ritrovabili sia negli elementi naturali che in quelli antropico-culturali come produzioni tipiche, costumi, dialetti, feste e leggende delle tradizioni orali.

Il termine *Parish maps* indica una dimensione territoriale definita da un vissuto sociale e non da rigidi confini amministrativi. Le *Parish maps* sono volte a promuovere il sentimento di appartenenza degli abitanti ai luoghi di origine attraverso azioni che ispirino la dimensione creativa.

In questo senso una *Parish Map* rappresenta il complesso sistema di relazioni che intercorre tra il luogo e gli abitanti, che diventano i principali attori del processo partecipativo. Negli anni Novanta, la mappa di comunità secondo l'accezione italiana nasce come declinazione delle *Parish map* britanniche. La mappa di comunità raccoglie gli elementi che sono ritenuti importanti dalla comunità locale e in questo senso riflette sul senso di appartenenza al territorio.

La sua rappresentazione è immediata, diretta e accessibile a tutti per offrire la possibilità di partecipare attivamente e condividere le scelte per il cambiamento.

Il territorio è un sedimento di stratificazioni del vissuto che raccontano la memoria, i valori e gli avvenimenti di un luogo ed espressione della storia culturale e sociale degli uomini che lo hanno abitato e plasmato attraverso conoscenze e pratiche frutto di una lunga interazione tra essi e l'ambiente circostante.

Il patrimonio culturale di un luogo è costituito da beni materiali e immateriali che rappresentano la ricchezza e la consapevolezza su ciò che ogni comunità possiede e che ha disposizione. La mappa di comunità costruita con gli abitanti permette di recuperare tutte quelle informazioni stratificate nel territorio e di filtrare gli elementi da inserire nella rappresentazione. Le carte geografiche analitiche utilizzano un linguaggio tecnico e, quindi, non comprensibile a tutti e non menzionano gli aspetti che rendono unico il luogo; a differenza della mappa di comunità che rappresenta un sistema di raccolta del patrimonio culturale che in altro modo andrebbe disperso.

Infatti, la mappa rappresenta uno strumento utile per tramandare il patrimonio culturale e costruire una relazione consapevole tra la comunità e il territorio. Il linguaggio della mappa è molto semplice e immediato, rendendo la comprensione accessibile a tutti.

La lettura della mappa consente di conoscere i valori di un determinato territorio e, al tempo stesso, determina stimoli progettuali ed evidenzia esigenze specifiche e criticità.

In questa prospettiva, la mappa si rileva utile per il recupero della memoria collettiva ma anche per un nuovo futuro progettuale.

In questa prospettiva, la presente ricerca ipotizza la possibilità di utilizzare la mappa di comunità come strumento progettuale. Questa ipotesi si basa sulla capacità della mappa d'innescare processi di valorizzazione sostenibili grazie alla sua natura partecipativa e di

co-produzione. La mappa di comunità indagata come risorsa progettuale presenta le seguenti caratteristiche:

- di interdisciplinarietà, in quanto utilizza oltre alla disciplina del design, approcci etnografici, antropologici, interculturali ed educativi;
- di conoscenza del patrimonio culturale, grazie all'acquisizione del sapere della tradizione trasmettere conoscenza e promuovere valori e atteggiamenti di condivisione e protezione nella costruzione di uno scenario futuro;
- di coinvolgimento propositivo degli utenti attraverso lo sviluppo di un pensiero critico e della ricerca di soluzioni ai bisogni;
- di sviluppo delle risorse locali in una prospettiva locale.

La mappa di comunità rappresenta l'identità e il senso di appartenenza ad un luogo specifico da parte degli abitanti. Negli ultimi anni le migrazioni hanno reso i luoghi composti da abitanti portatori di culture diverse. In questa prospettiva, l'utilizzo della mappa in un percorso partecipativo e di condivisione rappresenterebbe una modalità di conoscenza del luogo e uno strumento per innescare relazioni. L'identità sociale di una comunità esprime il senso di comune appartenenza, che può essere aperto alle relazioni o chiuso ed autoreferenziale, e la mappa di comunità è la rappresentazione.

Il gruppo di persone costituito per creare la mappa sperimenta un senso di appartenenza al territorio e di naturale creazione delle reti sociali. La mappa è il prodotto delle interrelazioni tra la popolazione e il proprio luogo di vita e il suo valore culturale diventa un riferimento identitario. In riferimento all'epoca odierna, il rapporto tra paesaggio e identità costringe ad affrontare alcune complesse questioni, connesse agli effetti che il processo di globalizzazione produce sia nel contesto locale che sulle dinamiche di formazione dell'identità. Il luogo costituisce un riferimento importante per comprendere la propria posizione nel mondo e riconoscersi membri di una comunità, e, in questo senso, la mappa potrebbe insegnare ed educare gli abitanti a contribuire in modo consapevole alla salvaguardia e alla valorizzazione del contesto ambientale.

La mappa di comunità è un strumento di mediazione tra le persone e i territori e rappresenta un primo approccio di conoscenza di un determinato territorio. Attraverso la lettura della mappa, è possibile riconoscere l'unicità, la relazione tra i fattori naturali e antropici e il cambiamento futuro di ciascun paesaggio.

Questo strumento pedagogico è utile a sviluppare il senso di appartenenza, a comprendere l'identità culturale in senso dinamico e continuamente modificabile in quanto rappresenta il risultato di contaminazioni e ad accrescere la responsabilità nei confronti del patrimonio.

In questa prospettiva, la mappa di comunità diventa uno strumento efficace per far conoscere ai nuovi abitanti la cultura del paese di accoglienza in una dimensione di mediazione culturale e d'integrazione. Molti luoghi hanno subito un radicale processo di trasformazione a causa dell'aumento dei fenomeni migratori e della mobilità degli individui e, in questo senso, la mappa rappresenta uno strumento d'integrazione in grado di favorire un processo di dialogo tra culture diverse.

La mappa di comunità costituisce una grande risorsa progettuale in quanto, rappresenta uno strumento per conservare e tramandare la conoscenza, le tradizioni e i valori e un serbatoio di idee per nuove forme di progettualità, sviluppo e innovazione. Il processo di redazione di una mappa prevede, come descritto nei capitoli precedenti, la partecipazione attiva della comunità locale che esprime a suo modo il senso di appartenenza a quel determinato luogo e i bisogni futuri. In questo senso, la mappa potrebbe costituire una risorsa progettuale, tuttavia nella maggior parte dei casi essa rimane perlopiù una rappresentazione grafica accompagnata da una lettura veloce che porta spesso alla sensazione di una eccessiva semplificazione. In questo passaggio emerge la necessità di sviluppare una metodologia adatta a trasformare questa "rappresentazione grafica" in risorsa progettuale.

La mappa di comunità può costituire un valido strumento per la valorizzazione e l'innovazione del territorio, grazie anche alla sua caratteristica principale che è la partecipazione attiva della comunità. Infatti, la partecipazione attiva delle persone è un

aspetto fondamentale sia perché rappresenta uno strumento del design che si occupa del territorio, sia perché è definito dalle politiche europee come elemento innovativo e imprescindibile per lo sviluppo locale.

La partnership territoriale è un elemento d'innovazione centrale per i processi di sviluppo fungendo da filtro territoriale capace di comprendere le opportunità delle diverse aree. Inoltre, la partecipazione e la collaborazione della comunità sono fondamentali per le innovazioni a livello locale e, allo stesso tempo, creano un coinvolgimento e restituiscono il senso di appartenenza al luogo. In questa prospettiva, un'adeguata metodologia progettuale partecipativa potrebbe concepire nuovi scenari, offrire la capacità di progetto agli abitanti e rafforzare quella che Appadurai (1990) definisce come "comunità di sentimento" che sono formate da persone la cui identità non è tanto o soltanto etnica, linguistica o politico-istituzionale quanto piuttosto culturale e valoriale, e sono costruite intorno all'esercizio di pratiche comuni. In questo quadro, la cultura non è solo l'insieme di credenze condivise, ma comprende anche le pratiche che hanno senso solo all'interno di una comunità. Ancora Appadurai sottolinea che il concetto di "luogo", in quanto prodotto materiale di dinamiche culturali, si deve necessariamente ridefinire a causa dei "flussi culturali globali" eterogenei e incontrollabili. In questa prospettiva, le comunità più piccole potrebbero essere assorbite all'interno di un sistema più grande, oppure, definire una dimensione più ampia ed estesa di legami tra le varie espressioni culturali a vantaggio di una nuova identità di gruppo.

In questo momento storico, le profonde trasformazioni socioculturali introducono una possibile apertura della mappa di comunità autentica e radicata in un determinato territorio verso una comunità de-territorializzata.

"Il mondo di oggi è contraddistinto da un paradosso sul quale, malgrado occasionali accenni, si riflette ben poco: la globalizzazione crescente comporta un aumento delle nuove differenziazioni, e a interconnessioni sempre più globali fanno da contraltare divisioni sempre più intricate. Cosmopolitismo e provincialismo non sono più in contrasto, anzi, sono interconnessi, e si rafforzano a vicenda" (Geertz, 1999 pg 57).

La mobilità di persone e culture ha dato valore alla relazione tra i portatori di memoria e di appartenenza, e i "nuovi abitanti" in una visione, in cui il sapere culturale è necessario per immaginare soluzioni d'innovazione nel territorio. In questo senso, la mappa di comunità assume la capacità di far conoscere il patrimonio culturale di un determinato territorio con una prospettiva d'integrazione per rispondere ai bisogni della comunità locale.

In particolare i contenuti della mappa possono esprimere un nuovo potenziale creativo espresso perlopiù dagli individui in relazione ai bisogni sociali in una visione evoluta e revisionata del territorio. In questo senso lo strumento descrittivo corrisponde più letteralmente al concetto di innovazione come risposta efficace a bisogni sociali, in grado di creare nuove modalità di relazione e collaborazione attraverso nuovi prodotti, servizi e modelli per la società.

Allo stato attuale delle cose le informazioni iniziali, che vanno a determinare parte della traccia stessa delle mappe di comunità, vengono dettate dalla comunità locale stessa senza che poi queste possano essere integrate effettivamente con indicatori più efficaci di bisogni da parte della società, e questo rappresenta un aspetto negativo.

Il contenuto della mappa è filtrato dalla comunità che decide cosa tramandare e cosa escludere. A questo proposito, Lenclud (1987) afferma *"La tradizione, quindi, sarebbe il pane quotidiano degli etnologi e il suo studio il segno distintivo della loro attività"*. Il termine "tradizione" rimanda all'idea di una posizione e di un movimento nel tempo: un fatto di permanenza del passato nel presente, come qualcosa di antico che si suppone essersi conservato oggi. Il compito dell'etnologia è di raccogliere gli elementi del passato ancora osservabili e analizzare il motivo della loro conservazione e del loro effetto sociale. Il punto cruciale della questione risiede nel fatto che la tradizione non è tutto ciò che viene dal passato, in quanto, ne rappresenta solo una selezione. La tradizione piuttosto è il risultato di un'azione filtrante che proviene dal passato e in esso radica il proprio sviluppo evolutivo. La nozione di tradizione mette in relazione almeno tre diverse visioni: quella di

conservazione del tempo, quella di messaggio culturale e quella del mezzo di trasmissione. Per capire il senso della tradizione si deve partire dal percorso con il quale ogni gruppo di individui costituisce il suo patrimonio.

La tradizione istituisce una filiazione inversa: non è il passato a produrre il presente, ma il presente che modella il suo passato, come un processo di riconoscimento di paternità. Essa racconta ma, soprattutto, veicola il messaggio del passato.

L'essenza della tradizione è *“una origine prestigiosa, un sapere misterioso, una conoscenza preservata, una eredità esclusiva, una diversità proclamata, un'autorità affermata”* (Lenclud, 1987 pg.133). In questo senso la memoria non è eredità, bensì patrimonio filtrato dalla comunità.

L'analisi della formazione della mappa di comunità ha evidenziato la mancanza di un ruolo adeguato di coordinatore, questa figura nella maggior parte dei casi è rappresentata da un facilitatore eco museale, che di solito, figlio egli stesso di una formazione inesorabilmente volta alla refertazione di ciò che arriva dal passato, rischia di non cogliere semi di innovazione potenziale, non disponendo di strumenti sufficienti per svolgere quella attività di proiezione che le mappe di comunità si è visto poter esprimere.

La presente ricerca ipotizzando di trasformare la mappa in risorsa progettuale, mira a definire meglio questo ruolo, attribuendo nuovo potenziale strategico e operativo per innescare processi di valorizzazione attiva culturale e sviluppo locale.

Ecco che entra in gioco il design.

Il design infatti rispetta le attività dell'individuo, materializza le esperienze e rende tangibili le sensazioni. In questa prospettiva, questa disciplina diventa fondamentale nella valorizzazione territoriale attraverso percorsi creativi in ottica sostenibile.

La discussione sul contributo del design nei processi di valorizzazione territoriale è aperta.

Il ruolo del design non può essere definito con precisione a causa della complessità del territorio, per cui l'approccio del processo progettuale deve delineare, a seconda delle richieste locali, un percorso ricco di contributi differenti rispetto alle attività e alla competenze specifiche. Il design deve essere in grado di attivare meccanismi di partecipazione degli attori della *design community*, agendo sui linguaggi e sugli strumenti di natura collaborativa di tipo *bottom-up*. Inoltre, deve avere la capacità di osservare, analizzare e restituire sinteticamente le specificità del sistema territoriale in funzione della complessità delle risorse che lo caratterizzano, attraverso strumenti di socio-economici e metodologie di analisi etnografica per comprendere gli aspetti peculiari del "locale" attraverso le attività degli attori coinvolti. Infine, il design deve comunicare la natura degli elementi che descrivono il capitale territoriale, la loro relazione e le trasformazioni, attraverso l'utilizzo di strumenti progettuali.

L'aspetto fondamentale è la capacità di facilitazione dei processi di design di natura collaborativa, in quanto, nella dimensione territoriale non si può prescindere dalla relazione con imprese, istituzioni, comunità locali, associazioni e singoli cittadini.

Durante la ricerca, sono emersi atteggiamenti contrastanti nei confronti della mappa di comunità: quello conservatore con l'intento di mantenere questo strumento secondo i principi originali, quello volto a promuovere questo strumento come risorsa per l'innovazione del territorio e quello mediatore che cerca un compromesso fra i due.

Il designer deve essere in grado di rilevare i fattori distintivi della mappa di comunità e costruire una metodologia progettuale per trasformare gli elementi della tradizione in elementi di innovazione per lo sviluppo e la valorizzazione del territorio.

La mappa digitale è un progetto che intende tradurre i risultati della metodologia proposta da questa tesi di dottorato attraverso una piattaforma digitale presso l'Ecomuseo del Casentino. Questo progetto sarà svolto con la collaborazione dell'Ecomuseo del Casentino. La ricerca svolta sulle mappe di comunità ha condotto all'ideazione di una piattaforma che attraverso le risorse progettuali contenute nelle mappe di comunità sia in grado di rispondere ai bisogni della comunità locale e di offrire nuovi potenziali scenari. L'obiettivo del progetto è di concepire un servizio attraverso la partecipazione dell'intera comunità consolidando e innescando nuove relazioni tra gli attori del territorio. Il servizio deve essere in grado di coinvolgere tutta la comunità: dal cittadino all'amministrazione. La

progettazione di questa piattaforma digitale segue anche le linee guida del concetto delle mappe di eredità dell'UNESCO. In questa prospettiva, nasce l'esigenza di definire un servizio in grado di fornire una valida collaborazione per coordinare le relazioni che andranno a definirsi tra i vari attori attraverso gli strumenti del service design che progetta la pianificazione della strategia utile per rispondere ai bisogni degli utenti e per valorizzare il territorio.

Bibliografia

- Appadurai, A., (1990). *Modernità in polvere*. Cortina Raffaello, Milano
- Becattini, G., (2000). *Dal distretto industriale allo sviluppo locale*. Bollati Boringhieri, Torino
- Bettiol, M., Micelli, S., (2005). *Design e creatività nel made in Italy. Proposte per i distretti industriali*. Bruno Mondadori, Milano
- BEPA, (2011). *Empowering people, driving change Social Innovation in the European Union*, Publication Office of the European Union, Luxembourg.
- Bertola, P., Manzini, E., (2004). *Design multidiverso. Appunti di fenomenologia del design*. Poli.Design, Milano
- Biggiero, L., Sammara, A., (2002). *Apprendimento, identità e marketing del territorio*. Carocci, Roma
- Bonomi, A., de Rita, G., (1998). *Manifesto per lo sviluppo locale. Dall'azione di comunità ai patti territoriali*. Bollati Boringhieri, Torino
- De Rita, G., Bonomi, A., (1998). *Manifesto per lo sviluppo locale*. Torino, Bollati Boringhieri
- Hannerz, U., (2011). *La diversità culturale*. Bologna, il Mulino
- Lenclud, G., *Ethnologie et paysage, in paysage au pluriel. Pour une approche ethnologique du paysage*, in Gérard Lenclud, *L'ethnologie et le paysage*.
- Leslie, K., (2006). *A sense of place: West Sussex Parish Maps*. West Sussex County Council, Chichester
- Lorenzo, R., (1998). *La città sostenibile. Partecipazione, luogo, comunità*. Elèuthera, Milano
- Lotti, G., (2013). *Territori & connessioni. Design come attore della dialettica tra locale e globale*. ETS, Pisa
- Lotti, G., (2008). *Il letto di Ulisse*. Gangemi editore, Roma
- Lupo, E., (2009). *Il design per i beni culturali. Pratiche e processi innovativi di valorizzazione*. Franco Angeli, Milano
- Maffei, S., Simonelli, G., (2002). *I territori del design. Made in Italy e sistemi produttivi locali*. Il Sole 24 Ore, Milano
- Magnaghi, A., (2000). *Il progetto locale*. Bollati Boringhieri, Torino
- Magnaghi, A., (2001). *Rappresentare i luoghi. Metodi e tecniche*. Bollati Boringhieri, Torino
- Magnaghi, A., (2010). *Montespertoli: le mappe di comunità per lo statuto del territorio*. Alinea Editrice s.r.l., Firenze
- Magnaghi, A., (2007). *Scenari strategici. Visioni identitarie per il progetto del territorio*. Alinea, Firenze
- Norberg-schulz, C., (2011). *Genius loci. Paesaggio, ambiente, architettura*. Mondadori Editori S.p.A., Verona
- Parente, M., Sadini, C., (2018). *D4T. Design per i territori*. LiSt lab, Milano
- Rizzo, F., (2009). *Strategie di co-design. Teorie, metodi e strumenti per progettare con gli utenti*. Franco Angeli, Milano
- Tonucci, T., (1996). *La città dei bambini*. Laterza, Roma
- Tosi, F., (2013). *Design, artigianato, territorio*. In S.Follesa (a Cura di) *Design & identità. Progettare per i luoghi* (pp. 13-15). Firenze: Franco Angeli
- Tosi, F., Lotti, G., Follesa, S., Rinaldi, A., (2015) *Artigianato Design Innovazione. Le nuove prospettive del saper fare*. Firenze:
- Trapani, V., (2016). *Design e cultura. Riflessioni e connessioni per un nuovo paradigma culturale*. Siracusa: LetteraVentidue Edizioni S.r.l.
- Villari, B., (2012). *Design per il territorio. Un approccio community centred*. Franco Angeli, Milano

Villari, B., (2013). *DESIGN; COMUNITA', TERRITORI. Un approccio community-centred per progettare relazioni, strategie e servizi*. Libraccio editore, Milano

Villari, B., (2013). *Design e territorio. Quando l'oggetto progettuale del design è il capitale territoriale*. Libraccio editore, Milano

Villari, B. (2009) *Me.design. Il design per la valorizzazione delle risorse del Mediterraneo*. In bertola p., maffei s. aa cura di *Design Research Maps. Prospettive della ricerca universitaria in design in Italia*. Maggioli, Santarcangelo di Romagna

Zurlo, F., (2012). *Le strategie del design. Disegnare il valore oltre il prodotto*. Libraccio, Milano