

Il design per la comunicazione pubblica

L'università e la sfida della progettazione per il settore pubblico

Gianni Sinni, Università Iuav di Venezia

Negli ultimi anni possiamo notare un crescente interesse da parte della pubblica amministrazione verso gli strumenti e le pratiche del design della comunicazione. Lo sviluppo sempre più esteso di servizi digitali pubblici, da una parte, e l'aumento esponenziale della disponibilità di dati aperti, dall'altra, ha posto le istituzioni di fronte alla necessità di garantire un livello di progettazione della comunicazione pubblica più efficace e accessibile. È un'efficacia che non risiede nella maggiore o minore originalità e creatività del visual, bensì nella consapevole e coerente applicazione di un progetto scientifico di comunicazione. Non si tratta naturalmente di una scoperta dei nostri giorni se ricordiamo come, già negli anni settanta dello scorso secolo, uno dei principi ispiratori del Federal Design Improvement Program — forse il più esteso progetto di collaborazione fra design e amministrazione pubblica mai intrapreso in un paese —, affermava che il design efficace dei servizi pubblici è esso stesso un servizio pubblico essenziale ("the effective design of public services is itself an essential public service") (Chermayeff et al., 1973). Oggi, rispetto all'esperienza statunitense citata, è profondamente cambiato il contesto in cui si muove la comunicazione pubblica, ma rimangono ancora perfettamente condivisibili le finalità e i principi ispiratori di tale approccio, configurando il design, e in particolare il design della comunicazione, come una disciplina determinante non solo in termini di progettazione, bensì di metodo strategico allo scopo di comprendere e modellare quegli ecosistemi complessi che mettono in relazione cittadini e istituzioni. Si tratta, d'altra parte, di un metodo in diretta continuità con quella tradizione di progetto etico, dalla grafica di pubblica utilità fino al design per l'innovazione sociale

che ha caratterizzato la collaborazione tra settore pubblico e design in una prospettiva che potremmo definire oggi di "pubblica utilità 2.0". Da ormai quattro anni i laboratori di design della comunicazione della Magistrale in design dell'Università Iuav di Venezia hanno instaurato una serie di collaborazioni — che possiamo definire abbastanza inusuali nel contesto italiano — con pubbliche amministrazioni centrali ed enti pubblici, tra le quali il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio, la piattaforma Designers Italia, il consorzio inter-universitario Cineca e, in questo caso, il Ministero delle Infrastrutture. La finalità principale di queste collaborazioni è quella di costruire un "ponte" tra il mondo del progetto e quello delle istituzioni preparando competenze in grado di rispondere adeguatamente alle necessità, ai linguaggi e alle specificità di entrambi i settori. In tutte le esperienze realizzate possiamo dire che il primo significativo scoglio che gli studenti hanno dovuto affrontare è stato quello di comprendere ed esplorare i meccanismi, il contesto e la complessità che caratterizzano la pubblica amministrazione. Per questa investigazione sono risultati particolarmente fruttuosi gli incontri e i workshop che, di volta in volta, sono stati organizzati con i partner istituzionali. Tali incontri hanno rappresentato per gli studenti il primo passo per un'immersione nella complessità tipica delle organizzazioni estese e ramificate come quelle della PA per definire, in quanto designer, gli obiettivi comunicativi da raggiungere e, non secondariamente, per sviluppare, come cittadini, una piena consapevolezza dell'organizzazione e della gestione della res publica.

La collaborazione con l'Unità di Missione per il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha permesso, dunque, di dare una collocazione precisa, in un quadro di significato più ampio, ai dataset e ai report che sono stati forniti agli studenti per le prime analisi con dei focus specifici sugli investimenti nelle infrastrutture idriche e sul Programma Nazionale per la Qualità dell'Abitare (PiNQuA).

La complessità delle problematiche da affrontare in un progetto di comunicazione pubblica rappresenta uno dei motivi per i quali gli strumenti del design divengono un'opportunità per la ricerca di soluzioni appropriate. Come sostiene Don Norman, il padre dell'usabilità, "abbiamo bisogno della complessità. Ne abbiamo bisogno perché il mondo è complesso. E come possiamo padroneggiare la complessità? La risposta è: con il design. Il vero segreto del design è infatti prendere la complessità e renderla comprensibile" (Norman & Mattei, 2014).

Il risultato di questi anni di sperimentazione ha prodotto una serie di artefatti visivi che hanno esplorato da più punti di vista le possibilità comunicative di contenuti complessi offerte alla pubblica amministrazione da strumenti quali la visualizzazione dei dati (*data visualization*) e la narrativa attraverso i dati (*data storytelling*). Con il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio è stato realizzato l'*Atlante della trasformazione digitale della PA*, un vero e proprio strumento di lavoro per i decisori pubblici che perimetra i principali ambiti dei servizi pubblici — gestione del territorio, mobilità, salute, educazione, cultura —, ricercando e mappando i pattern, le tipologie, gli ecosistemi, gli archetipi relativi alla trasformazione digitale dei servizi e restituendo i risultati della ricerca attraverso l'elaborazione infografica nella forma di un atlante tematico. A sua volta, la successiva pubblicazione, il *Vademecum*, è l'esito della ricerca svolta in collaborazione con DesignersItalia sull'ecosistema dei servizi universitari e la sua rappresentazione visiva per il tramite della *data visualization*. Ancora, la partnership con il consorzio Cineca è stata all'origine del lavoro di *data physicalization* (rappresentazioni di informazioni quantitative attraverso oggetti fisici) che è stato poi raccolto nel volume *Guida Galattica*. Il lavoro svolto nel laboratorio di design della comunicazione di quest'anno da Luciano Perondi e Bruno Calza insieme al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti aggiunge, dunque, un ulteriore e significativo contributo a questo percorso di convergenze tra design e amministrazioni pubbliche.

I risultati di tutte queste esperienze vanno tuttavia al di là degli artefatti grafici cui hanno dato vita facendo emergere gli elementi di base di un metodo di lavoro congiunto tra design e PA.

È un metodo che vede applicare, con gli opportuni aggiustamenti e con la modulazione necessaria ad ogni specifico caso, strumenti mediati dal service design, dall'information design, dal visual storytelling e dal design sistemico. La prima fase di questo metodo riguarda l'immersione da parte degli studenti nel tema in oggetto attraverso una ricerca desk su norme e letteratura, con il censimento dei

dataset disponibili e avviando contemporaneamente una fase di ricerca qualitativa sul campo con incontri e interviste ai portatori di interesse (Portugal, 2013; Baxter et al., 2015). In questa fase sono utilizzati molti degli strumenti del service design e della user research: dalla mappa degli ecosistemi dei servizi a quella degli attori, dalle empathy map agli user's journey, dalle personas agli scenarios (Jones & van Ael, 2022; Stickdorn & Schneider, 2012). Completata la ricerca e l'analisi della documentazione, l'elaborazione successiva riguarda la modalità di traduzione visiva dei dati e la loro strutturazione narrativa mettendo in gioco le competenze multidisciplinari che afferiscono all'information design, con conoscenze di base della percezione umana, di semiologia, di statistica, di cartografia, di infografica.

Infine, seguendo i principi della narratologia l'esposizione dei dati necessita di un arco narrativo — sia questo la struttura aristotelica, il Viaggio dell'eroe o la piramide di Freytag — che



guidi adeguatamente il lettore verso la comprensione dell'*insight*, il significato profondo dell'informazione (Dykes, 2020), e di un ritmo grafico che sottolinei, anche visivamente, la scelta narrativa (Smith, 1983). La costruzione della narrazione visiva induce gli studenti a confrontarsi efficacemente con tre elementi chiave del design: dati, visualizzazione e racconto.

Queste linee di lavoro sviluppate nelle varie sperimentazioni, tutte rigorosamente in modalità open source, sono state presentate in varie occasioni, sia in ambito del design che in quello della pubblica amministrazione, mentre specifici incontri divulgativi sono stati rivolti ai decision maker del settore pubblico per promuovere il valore strategico del design come agente di cambiamento. La sperimentazione svolta in luav ha costituito così la prima case history della nuova sezione di DesignersItalia dedicata a "Insegnare design per la PA". È un segnale positivo l'interesse nato da questa particolare articolazione della comunicazione pubblica, segnale che può essere colto anche nella richiesta di altre amministrazioni di attivare ulteriori collaborazioni con il nostro ateneo rendendo così tangibile l'integrazione, a lungo attesa, tra università del design e settore pubblico.

È chiaro che la missione di diffondere la cultura del progetto e del design all'interno della Pubblica Amministrazione deve, da un lato, avvicinare il mondo della PA al contesto del design, dall'altro introdurre il mondo del design alla progettazione per il settore pubblico. In questa prospettiva, avere a disposizione un artefatto grafico utile a comprendere, in modo immediato, le opportunità è forse uno dei modi più semplici per chiarire il valore del processo di progettazione e contiamo che i risultati qui presentati ne siano un valido esempio. Il compito di promuovere attività e ricerche sperimentali sulle tematiche proprie del design pubblico, intraprendendo percorsi di formazione interdisciplinari e facendo affidamento su una più stretta collaborazione con le istituzioni pubbliche, costituisce per il sistema formativo del design una preziosa opportunità da cogliere senza indugio per aggiornare al contesto contemporaneo quello spirito del progetto di "pubblica utilità" che ha sempre caratterizzato il design della comunicazione.

Bibliografia

Baxter, K., Courage, C., & Caine, K. (2015). *Understanding Your Users: A Practical Guide to User Research Methods*. Morgan Kaufmann.

Chermayeff, I., Wurman, R. S., Caplan, R., & Bradford, P. (1973). *The Design Necessity: A casebook of Federal Initiated Projects in Visual Communications, Interiors and Industrial Design, Architecture, Landscaped Environment*. MIT Press.

Dykes, B. (2020). *Effective Data Storytelling: How to Drive Change With Data, Narrative and Visuals*. John Wiley & Sons Inc.

Jones, D. P., & van Ael, K. (2022). *Design Journeys through Complex Systems: Practice Tools for Systemic Design*. BIS.

Norman, D., & Mattei, M. G. (2014). *Design della complessità. Meet the media guru* (M. Vegetti, Trad.). EGEA.

Portigal, S. (2013). *Interviewing Users: How to Uncover Compelling Insights* (1st edition). Rosenfeld Media.

Smith, K. A. (1983). *Structure of the visual book*. Keith Smith.

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2012). *This Is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. John Wiley & Sons Inc.

