

# CampUS

strumenti di divulgazione e di feedback

per le attività di ricerca

---



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

**SCUOLA DI DESIGN**

RELATORE: Laura Galluzzo  
CORRELATORE: Davide Fassi

Carlo Sabbatucci  
Matricola 819384  
Product Service System Design  
A.A. 2014/2015



*“Se non siete curiosi, lasciate perdere.  
Se non vi interessano gli altri,  
ciò che fanno e come agiscono,  
allora quello del designer  
non è un mestiere per voi.”*

*Achille Castiglioni*

ABSTRACT_ITALIANO	p.vii
ABSTRACT_ENGLISH	p.ix
TIMELINE di PROGETTO	p.xiii

**CAPITOLO 1****CONTESTO DESIGN for SOCIAL INNOVATION** **p.1**

1.1	Cosa si intende per Social Innovation	p.5
1.2	Radici della Social Innovation	p.7
1.3	Un cambiamento che parte dal “piccolo”	p.8
1.4	Le Creative Communities	p.9
1.5	Il ruolo del designer nelle creative communities	p.10
1.6	La progettazione per l’innovazione sociale	p.12

**CAPITOLO 2****IL PROGETTO CampUS** **p.17**

2.1	Cos’è campUS	p.20
2.2	CampUS inquadrato nella Social Innovation	p.21
2.3	Gli orti condivisi	p.22
	Coltivando	p.23
	Via Cascina de’ Prati, Bovisasca	p.24
	Scuola dell’infanzia “Catone”	p.26
2.4	Brevi formati per il web	p.27
2.5	Il PAAI (Padiglione Adattabile Autogestito Itinerante)	p.29
2.6	La Sostenibilità Economica	p.31

**CAPITOLO 3****LA CO-PROGETTAZIONE DELL’ORTO CONDIVISO  
NELLA SCUOLA CATONE** **p.33**

3.1	Processi di co-progettazione	p.37
	<i>Caso studio 1 - Abbot Square Revitalization</i>	p.40
	<i>Caso studio 2 - Conto, Partecipo, Scelgo</i>	p.43
	Open Innovation	p.46
	<i>Caso studio 1 - Lego Ideas</i>	p.48
	<i>Caso studio 2 - Open Innovation Lombardia</i>	p.50

	Vantaggi e rischi del co-design	p.52
3.2	Il luogo del progetto	p.54
3.3	Il contesto e gli attori	p.55
3.4	Il processo di co-design	p.56
3.5	I workshops	p.58
	1-La germogliazione della patata dolce	p.59
	2-Layout e accostamenti delle coltivazioni	p.62
	3-Recinzione e decorazione	p.65
	4-La casetta degli insetti	p.68
	5-Manifesto e regolamento	p.71
	6-Definizione dei ruoli	p.74
3.6	Conclusioni della co-progettazione	p.77

## CAPITOLO 4

### UNO STRUMENTO DI RACCOLTA FEEDBACK

#### PER GLI ORTISTI DI campUS

p.79

4.1	I feedback	p.83
	Tipologie di feedback	p.85
	Feedback di ricerca	p.85
	Feedback di prototipazione	p.87
	Feedback di valutazione	p.88
	Feedback analogici e digitali	p.90
	<i>Caso studio 1 - Patient Voice</i>	p.92
	<i>Caso studio 2 - 311</i>	p.95
	<i>Caso studio 3 - Decoro Urbano</i>	p.97
	<i>Caso studio 4 - Ghe Pensi Mi</i>	p.99
	<i>Caso studio 5 - Vroom</i>	p.101
	<i>Caso studio 6 - Feedback Coltivando</i>	p.104
	Analisi dei Casi Studio	p.106
4.2	La zona 9	p.108
4.3	Il sistema di raccolta feedback	p.111
	Da cosa è composto	p.112
	Come funziona	p.129

## CAPITOLO 5

### COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEI RISULTATI

#### SULLA PIATTAFORMA CAMPUS

p.137

5.1	Comunicazione e condivisione dei risultati	p.141
5.2	La replicabilità attraverso i toolkit	p.143
	<i>Caso studio 1 - Design Kit</i>	p.145

	<i>Caso studio 2 - Service Design Toolkit</i>	<i>p.150</i>
	<i>Caso studio 3 - URBACT Toolkit</i>	<i>p.153</i>
	<i>Caso studio 4 - DIY Toolkit</i>	<i>p.156</i>
5.3	Caratteristiche e gerarchia del sito campUS	p.158
5.4	Contenuti	p.160
5.5	La sezione degli orti e quella dei feedback	p.166
5.6	La sezione download	p.169
<b>CAPITOLO 6</b>		
<b>CONCLUSIONI</b>		<b>p.173</b>
	Scenari futuri	p.176
<b>BIBLIOGRAFIA</b>		<b>p.178</b>
<b>SITOGRAFIA</b>		<b>p.180</b>

#### **ALLEGATI - STRUMENTI PER IL RILASCIO DEI FEEDBACK E PROPOSTE**

Mappa della zona 9
Modulo 0 - Rilascio proposta
Modulo 1 - Rilascio feedback evento
Modulo 2 - Rilascio feedback co-progettazione







# **ABSTRACT\_italiano**

Il tema della Social Innovation, soprattutto nell'ultimo decennio, è al centro di molte pubblicazioni, ricerche e programmi delle amministrazioni comunali e nazionali. Stiamo assistendo ad un grande cambiamento storico e la disciplina del design si trova al centro di questo vortice.

Dal modo classico di progettare, concepito come la creazione di un prodotto, un sistema, un servizio, si passa alla progettazione di toolkit, una serie di capacità, strumenti, metodologie e culture che definiscono un modo di fare le cose (Manzini, 2015). La ragione di questo cambiamento risiede anche in una variazione culturale e societaria, in una fiducia maggiore nell'essere umano e nelle sue innate capacità progettuali che gli consentono di prendere parte ad un percorso di progettazione come membro attivo sin dalle fasi iniziali e non solamente alla fine del processo come fruitore passivo di qualcosa progettato da altri.

Questo aspetto si riflette nella tendenza a progettare a livello locale, partendo da gruppi di persone socialmente e creativamente attive per sviluppare soluzioni più efficaci e rispondenti alle loro esigenze reali che saranno modello esportabile e replicabile in altri contesti e in altre parti del mondo.

Di conseguenza cambia anche la figura del designer, che passa dall'essere progettista unico che sceglie come realizzare un progetto, ad osservatore e guida nel processo di co-progettazione con gli utenti, fornendo loro in ogni fase progettuale gli strumenti necessari per progettare delle soluzioni, svilupparle e farle crescere.

Questo elaborato descrive un percorso che passa attraverso l'analisi di tre aspetti della progettazione per la Social Innovation. Lo fa servendosi di tre momenti di ricerca sul tema e di successiva progettazione legata a CampUS, il progetto di ricerca-azione del Politecnico di Milano volto a creare una relazione tra i campus universitari e il territorio nel quale sono inseriti.

I tre step descritti sono stati svolti in un arco temporale che va da marzo a novembre 2015 e sono nello specifico:

- la co-progettazione di un orto condiviso presso la scuola dell'infanzia Catone (Bovisa, Milano)
- la progettazione di un sistema per il rilascio di feedback e proposte per la community degli ortisti di campUS, volto all'implementazione e al mantenimento del progetto
- la realizzazione di una piattaforma online per la comunicazione e condivisione dei risultati del progetto.



## **ABSTRACT\_english**

The theme of Social Innovation, especially in the last decade, is the focus of many publications, researches and programs of local and national administrations. We are witnessing a great historic change and the discipline of design is at the centre of this vortex.

The classic way to design, conceived as the creation of a product, a system, a service, switch to the development of toolkit, a set of skills, tools, methodologies and cultures that define a way of doing things (*Manzini, 2015*). The reason for this change lies in a cultural and social shift too, in a greater trust in the human being and in its natural design capabilities that allow him to take part in a design process as an active member from the early stage and not merely at the end of the process as a passive user of something designed by others.

This point is reflected in the tendency to design locally, starting with groups of people who are socially and creatively active to develop more effective solutions that meet their real needs. Their efforts will generate a widespread and scalable model in other contexts and parts of the world.

The role of designer changes too. He goes from being unique designer who decide how to make a project, to observer and guide in the process of co-design with users, providing them the necessary tools to design, develop and scale solutions.

This thesis describe a path that goes through the analysis of three aspects of the design for Social Innovation. These methods are described using three stages of research on the topic and design for CampUS, a research-action project of Politecnico di Milano aimed at creating a relationship between the university campus and the territory in which they stand.

The three steps were carried out over a period from march to november 2015 and are:

- The co-design of a community garden in the “Catone” kindergarten (Bovisa area, Milan)
- The design of a system for the release of feedback and proposals, for the community of campUS gardener, aimed at the implementation and maintenance of the project
- the development and realization of an online platform for communication and sharing of project results.



# **TIMELINE di PROGETTO**

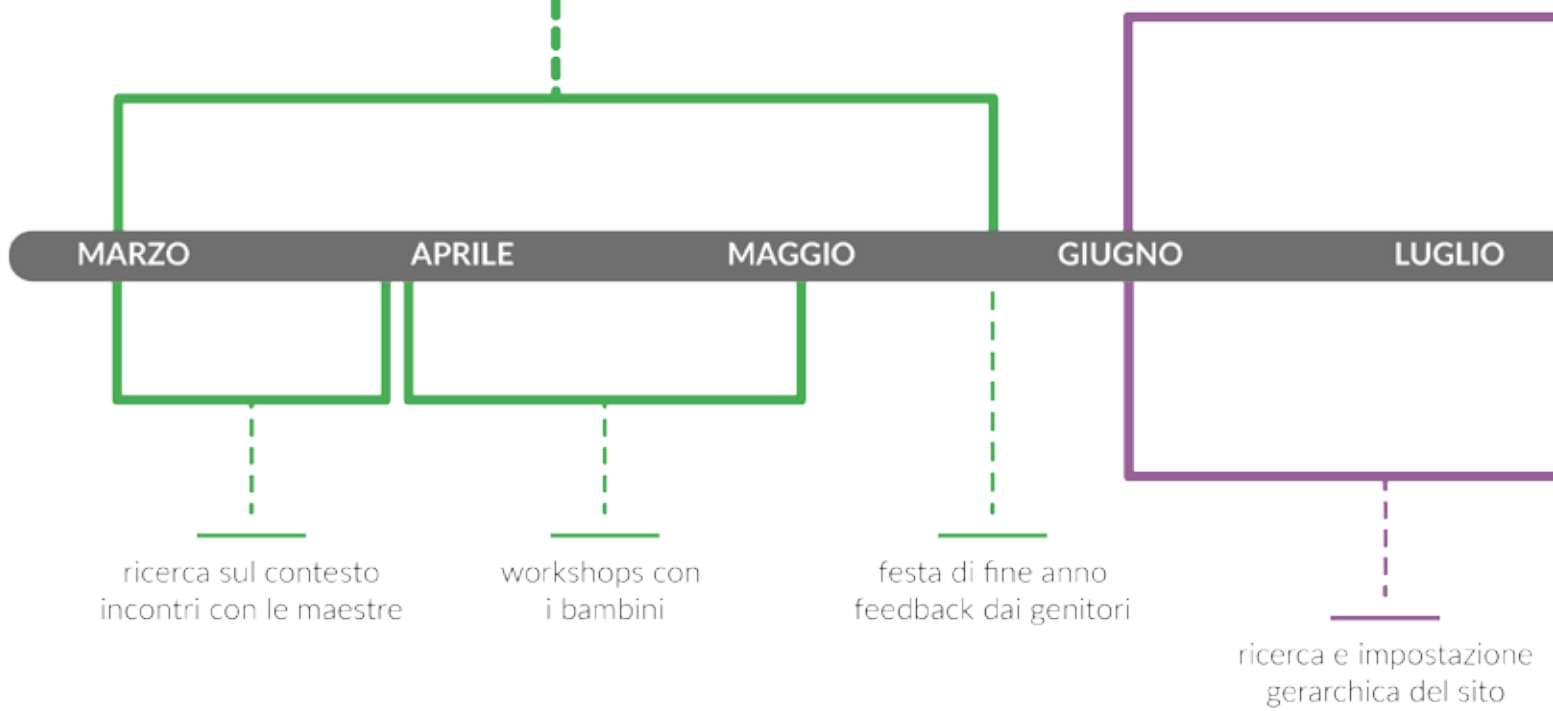
I progetti descritti in questa tesi, come già accennato, sono stati svolti tra marzo e novembre 2015. La prima fase, quella di co-progettazione dell'orto nella scuola "Catone", è servita per entrare nel vivo del progetto CampUS, scendendo sul campo e prototipando con i bambini il loro orto condiviso. Il periodo tra marzo ed inizio aprile è stato di ricerca e valutazione: insieme alle maestre si sono osservati gli spazi e gli attori e successivamente è stato formulato un calendario di attività per le settimane successive. Da aprile a metà maggio, con cadenza settimanale, sono stati svolti i workshop di co-progettazione grazie ai quali è stato realizzato l'orto condiviso della scuola. Da questo percorso sono nati 6 toolkit di co-progettazione, presentati nelle tesi di Maddalena Bellè e Maria Lidia Maiorino, nel luglio 2015.

Dopo questo percorso e a seguito di diverse valutazioni con il team CampUS, si è notata l'esigenza di un 'contenitore' sia del materiale informativo, che di quello progettuale; da qui è cominciata la fase di ricerca volta alla progettazione e realizzazione del sito di CampUS. Questa è la fase durata più a lungo perchè ha richiesto una ricerca approfondita per l'individuazione degli strumenti ed interfacce più adeguate e una fase altrettanto impegnativa di reperimento e sintesi dei contenuti da pubblicare. Grazie a questa piattaforma è stato possibile condividere online i risultati della co-progettazione con la scuola Catone, oltre ad altro materiale sviluppato nel contesto di CampUS.

Infine, nell'arco temporale tra settembre e novembre, è stato progettato un sistema di raccolta feedback e proposte per gli artisti di CampUS, finalizzato allo sviluppo e al mantenimento del progetto. La fase di ricerca in questo caso è stata più intensa e concentrata in due settimane di settembre ma ha prodotto risultati interessanti e utili allo sviluppo dello strumento sia dal punto di vista analogico che digitale.

L'elaborato non segue l'ordine cronologico presentato in questa timeline: la fase di progettazione dello strumento di raccolta feedback è contenuta nel capitolo 4, mentre la progettazione della piattaforma CampUS nel capitolo 5. Il sito infatti è stato in continua evoluzione fino al mese di novembre ed è ora completo anche grazie allo strumento digitale di raccolta feedback e proposte a cui fa da supporto.

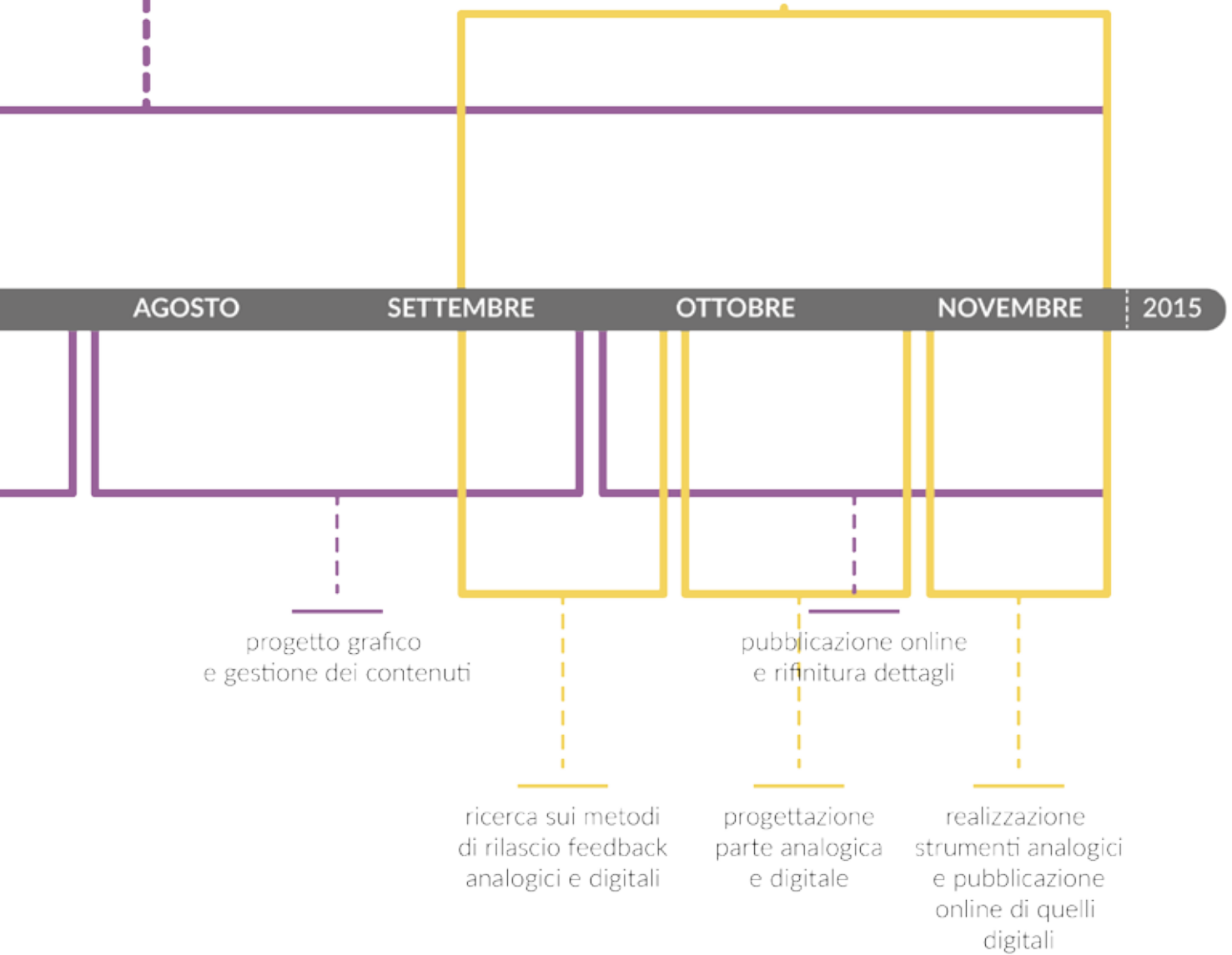
Co-progettazione dell'orto condiviso  
nella scuola "Catone"



Progettazione della  
piattaforma "CampUS"



Progettazione di uno strumento di raccolta  
feedback per gli artisti di CampUS









01.

**CONTESTO -  
DESIGN for SOCIAL  
INNOVATION**

*Immagine Capitolo 1\_The Social Innovation Academy; La Social Innovation Academy in Uganda è un programma di sviluppo imprenditoriale giovanile. Crea laboratori e spazi di apprendimento per combattere i problemi socio economici del paese.*

Questo capitolo introduttivo non vuole essere né esaustivo né un'ulteriore spiegazione della Social Innovation, ma è invece volto ad introdurre il tema analizzando le cause della nascita.

Si analizza inoltre la disciplina del design per l'innovazione sociale e il ruolo che assume il designer in questo contesto.



## COSA SI INTENDE per SOCIAL INNOVATION

Il termine 'Social Innovation' è stato usato in modi molto diversi e per esprimere concetti differenti. I primi riferimenti alla social innovation sono nel 1960, quando è stato usato per definire ricerche sperimentali sulle scienze sociali e umanistiche. Da allora il termine è stato usato in riferimento alle imprese sociali, alle innovazioni tecnologiche che portano benefici sociali, responsabilità sociali delle aziende e open innovation. (TEPSIE, 2012)

Dario Carrera, fondatore di The Hub Roma, afferma che *"La Social Innovation si fa, non si definisce"*; effettivamente questa frase oltre a mettere tutti d'accordo, riassume bene come la comprensione di questo fenomeno risulta più immediata guardando ai numerosi case studies o essendo coinvolti in qualche progetto legato a quest'ambito, piuttosto che leggendo articoli accademici.

In ogni caso la definizione più adottata è quella di Geoff Mulgan (Chief Executive del NESTA) che afferma:

*"Per Social Innovation si intendono nuove idee (prodotti, servizi e modelli) che vanno incontro ai bisogni sociali e che allo stesso tempo creano nuove relazioni sociali e nuove collaborazioni. In altre parole, sono innovazioni sia buone per la società sia che accrescono le possibilità di azione per la società stessa."*

Si capisce quindi come l'innovazione sociale può essere un prodotto, un processo, una tecnologia, un servizio, ma anche un principio, un'idea, un movimento o una combinazione di tutte queste cose.

Con il termine Social Innovation infatti si identificano tutti quei cambiamenti nel modo in cui gli individui (o una comunità) agiscono per risolvere un problema e generare nuove opportunità. Spesso sono innovazioni legate più al modo di agire o di comportarsi, piuttosto che cambiamenti tecnologici o del mercato e solitamente sono processi bottom-up, piuttosto che top-down. (Jègou, Manzini, 2008).

È una materia interdisciplinare poiché appartiene a tutti i settori, li attraversa e li contamina: dall'imprenditoria alla politica, dall'arte alla finanza, dall'agricoltura alla robotica, fino ad arrivare al design. Spesso e volentieri la SI non ha confini fissi, accade nel settore pubblico come in quello privato ed è proprio al limite tra questi che spesso nascono le idee più produttive.

L'innovazione sociale quindi si distingue sia per risultati che per le

relazioni che crea, portando con sé nuove forme di cooperazione e collaborazione.

Il campo è ancora emergente e caratterizzato da sperimentazione e un pluralismo di metodi e approcci in cui il processo di progettazione si sviluppa tra i diversi soggetti e competenze partecipanti. *(Amatullo, 2014)*

Facendo un passo indietro ed analizzando le cause di diffusione della SI nell'ultimo decennio, si trova un limite delle politiche internazionali e delle strutture governative ad affrontare alcuni dei temi più problematici dei nostri tempi, come i cambiamenti climatici o l'ineguaglianza sociale. Spesso questi problemi sono affrontati con modelli passati e inadatti, ormai inadeguati alla società odierna.

In parallelo si nota un cambiamento importante nell'identità dell'economia ed in particolare nel passaggio da un sistema basato principalmente sulla produzione di beni di consumo, ad uno incentrato alla progettazione di sistemi per uno scopo ben preciso.

Questa nuova economia è stata definita *Social Economy*, e trova i suoi caratteri distintivi nella varietà di attori coinvolti per la risoluzione di problemi e nella decentralizzazione del cambiamento, spostando l'asse di interesse dall'alto alle radici, dal centro verso i margini.

Alla base di questo cambiamento ci sono due concetti importanti (e spesso legati tra loro) per la comprensione dell'ultimo decennio: uno è legato alla tecnologia, e nello specifico alla diffusione di infrastrutture globali di informazione e alla creazione di strumenti per il social networking; l'altro ha moventi culturali ed è l'enfasi crescente nella dimensione umana, nel mettere le persone prima di tutto, nel dare una voce democratica ed iniziare dall'individuo e dalle relazioni, piuttosto che da sistemi e strutture. (*Murray, Caulier-Grice, Mulgan, 2010*)

L'incrocio tra questi due aspetti, quello umano e quello tecnologico, porta alla progettazione e alla promozione di modi di vivere e produrre più sostenibili. L'innovazione tecnologica apre nuove opportunità (in termini di organizzazione) mentre quella sociale aiuta a scoprire risorse e potenzialità diffuse ma nascoste (creatività, capacità, conoscenza e imprenditorialità). Questo collegamento tra le persone e la tecnologia è molto rilevante nel passaggio verso la sostenibilità, e tutto questo accade principalmente a livello locale, dove niente può accadere se non grazie alla partecipazione delle persone coinvolte.

## Un CAMBIAMENTO che PARTE dal “PICCOLO”

Grazie al grande network creato dalla tecnologia, un'azione a livello locale può influenzare in larga scala, aprendosi al mondo e toccando un grande numero di persone. Il piccolo non è più tale, così come la parola “locale” ha cambiato, negli ultimi anni, il suo significato assumendo valore e diventando centrale per un numero crescente di persone in continua ricerca e riscoperta di tradizioni, prodotti e culture locali. (Manzini, 2011) Autenticità, contesto locale e produzione locale stanno diventando caratteristiche sempre più desiderabili delle merci che acquistiamo e dei servizi di cui ci serviamo (Thakara, 2005).

Partendo da questi presupposti e da quelli enunciati nei paragrafi precedenti, la società contemporanea può essere vista come un grande laboratorio di idee per la vita di ogni giorno. Sempre più persone cambiano il loro modo di fare, le loro abitudini, sono capaci di formulare nuove soluzioni a problemi o esigenze quotidiane e di trovare nuove opportunità.

Basta guardarsi intorno e si scoprono casi di creatività diffusa che porta alla creazione di attività basate sulla collaborazione tra individui: nuovi modi di vivere insieme, dove gli spazi e i servizi sono condivisi (co-housing); produzione di beni di consumo basata sulle capacità e risorse locali, ma collegati in una rete globale; centinaia di iniziative riguardanti il cibo sano, naturale e a km 0; servizi per la cura dei bambini o degli anziani autogestiti da piccole comunità di persone; sistemi alternativi di trasporti che abbattano la cultura individuale delle macchine (dal car-sharing alla riscoperta delle biciclette).

Tutti questi casi sono diversi per natura e operato, ma allo stesso tempo hanno un comune denominatore: sono tutti cambiamenti in scala locale e cambiano il modo tradizionale di fare le cose introducendone uno radicalmente nuovo (e spesso più sostenibile).

Una delle conseguenze di queste soluzioni è che rinforzano il tessuto sociale nel quale sono inserite e contribuiscono ad introdurre un nuovo concetto di benessere, basato sulla valorizzazione della condivisione, dei servizi e del contesto sociale.

Il pensare in termini locali e in piccolo quindi non costituisce un approccio dalle prospettive ristrette e non significa delegare responsabilità rispetto a un quadro più ampio. Al contrario, partendo dal piccolo e procedendo passo dopo passo, si arriva lontano. (Thakara, 2005)



## 1.4

# Le CREATIVE COMMUNITIES

Dietro a tutti i casi di innovazione sociale in scala locale ci sono gruppi di persone che sono stati in grado di immaginarli, svilupparli ed amministrarli. Sono definite 'Creative Communities' perché hanno la capacità di ri-organizzare gli elementi esistenti in nuove, funzionanti combinazioni; inventano, migliorano e sostengono soluzioni innovative per nuovi modi di vivere (Meroni, 2007).

Possono essere definiti "eroi sociali" che trovano e radunano le capacità per cambiare le regole del gioco e trovare soluzioni in modo creativo e collaborativo. (Manzini, 2011)

Questi gruppi di persone riescono a far fronte a sfide complesse che il sistema dominante, basato sulla produzione e sul consumo non riesce a risolvere. La chiave di questo successo risiede spesso nel fatto che le soluzioni trovate da queste comunità locali sono strettamente collegate (a volte esplicitamente) con metodi di pensare o di agire propri di una cultura pre-industriale: il vecchio mercato, l'orto dei nonni, i bambini che andavano a scuola a piedi, la condivisione di strumenti da lavoro ecc... A volte quindi non c'è niente di nuovo nelle soluzioni adottate, se non un piccolo ma essenziale particolare: il passato in questi casi è una straordinaria risorsa culturale, i valori che emergono dalla tradizione aiutano a riprendere e sviluppare soluzioni che si erano perse da tempo.



Immagine 1\_Creative Communities; Esempi di iniziative di una piccola comunità (Jègou, Manzini, 2011)

## IL RUOLO del DESIGNER nelle CREATIVE COMMUNITIES

Come accennato nei paragrafi precedenti, i cittadini percepiscono il contesto locale attraverso un'ottica nuova. Il più valido dei contributi che i progettisti possono dare in questo senso è quello di aiutare la popolazione locale a sviluppare una visione culturale del futuro, senza però progettarlo al posto suo. (*Thakara, 2005*)

Il punto di forza delle creative communities, il loro aspetto locale, rischia infatti di essere anche la fonte più grande di debolezza dei sistemi che sviluppano. Questi rischiano di restare imprigionati nella loro area di sviluppo, senza crescere ed implementarsi.

È qui che il designer deve entrare in gioco ed aiutare le communities a progettare (prima) e consolidare (poi), le soluzioni che hanno generato e a fare in modo che si espandano, diffondendosi in larga scala e diventando la nuova normalità.

Il ruolo tradizionale del designer cambia: egli non è più l'unico membro creativo in un processo interdisciplinare. In questo scenario emergente la sua definizione è al limite poiché è l'unico designer professionista, tra alcuni non professionisti. Questo non lo sminuisce però, anzi il suo sarà un ruolo fondamentale di gestione del processo e di guida verso le altre persone. (*Manzini, 2011*)

Il cambiamento maggiore per il designer è quello di concepire la progettazione per l'innovazione sociale come attività strategica e di definire quindi degli strumenti sia pratici che concettuali per muoversi in questa disciplina.

Ovviamente quello descritto, non è un ruolo che sostituisce il modo tradizionale di progettare, ma si affianca ad esso aprendo nuove possibilità inaspettate, in particolar modo nelle collaborazioni e relazioni che il progettista dovrà stringere per portare avanti un progetto di social innovation. Il designer infatti non è mai solo a svolgere il suo compito, ma è affiancato da una serie di nuovi interlocutori: specialisti del settore di progettazione, organizzazioni no-profit, amministrazioni e istituzioni locali e globali, imprese ecc... Dovrà essere in grado di implementare le innovazioni con proposte innovative e di collaborare sia con i membri delle communities, per aiutarli nella gestione dei loro sistemi, sia con gli imprenditori e le amministrazioni, per lo sviluppo di prodotti, servizi ed infrastrutture.

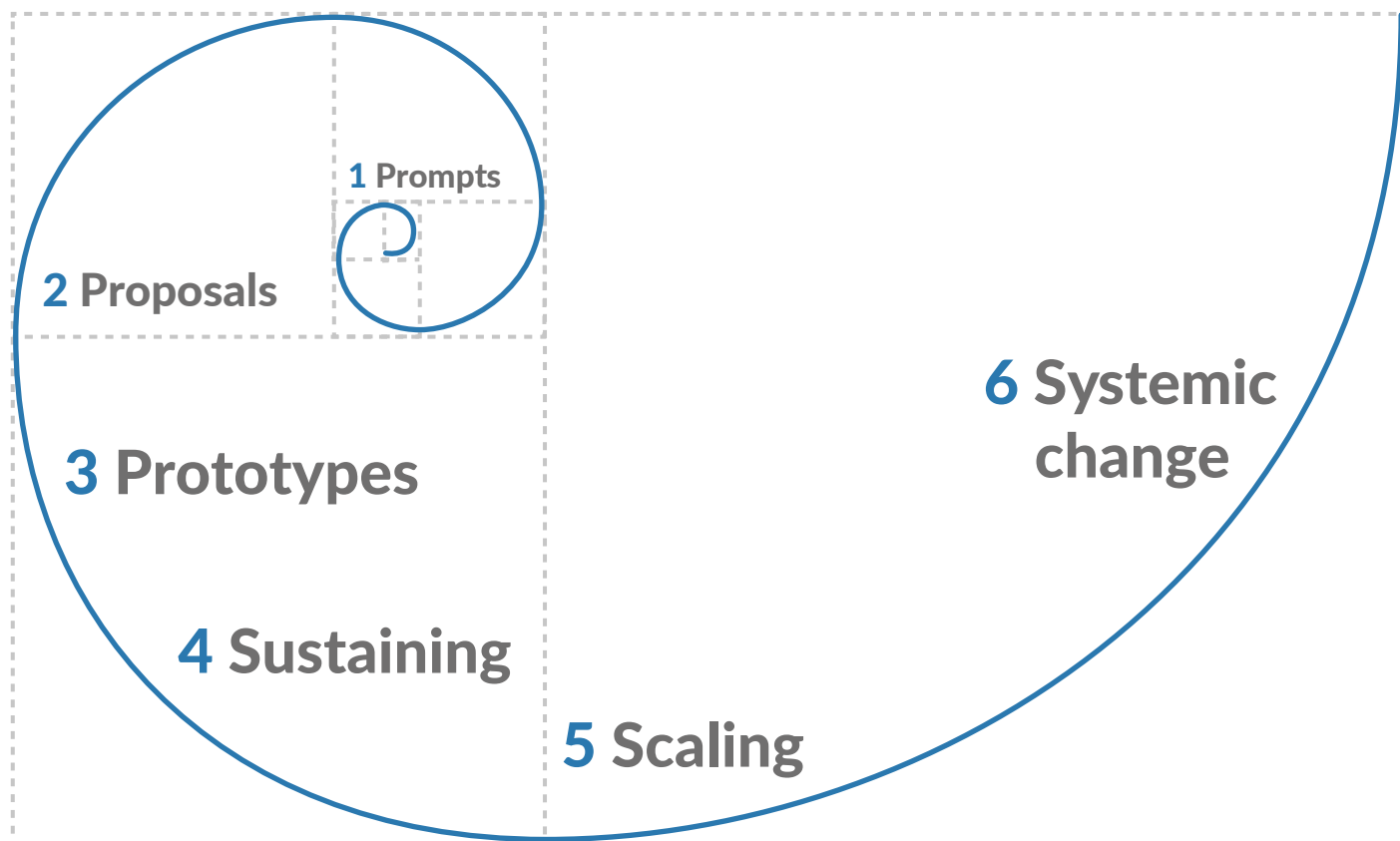
Il progettista potrà muoversi in due modi diversi in questo contesto:

progettando con la creative community, oppure progettando per la creative community. Nel primo caso egli co-progetterà le soluzioni con gli altri attori coinvolti allo stesso livello. Questo richiede un'abilità nel collaborare con tutti i partner del progetto e nel trovare una visione condivisa del progetto.

Nel secondo caso, dovrà osservare i punti di forza e di debolezza di casi esistenti e agire sviluppando soluzioni per migliorarli nella loro accessibilità ed efficacia. In questo caso le soluzioni saranno progettate ad hoc per la community.

È chiaro come questa nuova figura di designer deve abbandonare una visione individualista di progettazione e accettare di essere parte di un processo comunitario. Dovrà essere abile nel creare un rapporto empatico con gli individui con cui progetta (*"standing in the shoes of others"* - T.Brown, 2009) e nel provocare idee e discussioni che vanno oltre l'immaginazione delle persone, proposte provocanti e stimolanti.

Questo nuovo ruolo però non ridurrà il suo valore, ma al contrario lo aumenterà, rendendolo responsabile e guida di un network di comunità da aiutare e nutrire con le sue conoscenze ed abilità.



*Immagine 2\_1 sei passaggi dell'innovazione sociale; il grafico descrive i sei steps che portano l'idea dall'inizio all'impatto. Questi non sono sempre sequenziali e spesso ci sono sessioni di feedback ad interromperli. 1 Ispirazione, 2 Proposta, 3 Prototipazione, 4 Mantenimento, 5 Diffusione, 6 Cambiamento sistemico (Murray, Caulier-Grice, Mulgan, 2010)*

Come accennato in precedenza, di pari passo con i cambiamenti descritti, è nata e si è sviluppata una nuova estensione del design che ha abbracciato le sfide lanciate dall'innovazione sociale.

La progettazione per la social innovation è ormai una disciplina che ha sviluppato metodi e strumenti propri e adeguati ai problemi da affrontare. Si basa su un approccio *Human Centered*, cioè che parte dalle persone per cui si sta progettando e termina con nuove soluzioni specifiche per i loro bisogni; questo implica il creare una profonda empatia con gli utenti, la generazione di molte idee, la prototipazione per testarle e la condivisione del lavoro fatto con i fruitori finali.

I metodi utilizzati nel design per l'innovazione sociale spingono il designer prima ad osservare ed investigare il contesto da affrontare, e poi ad agire, raccogliendo, guidando e moderando le voci delle persone per cui e con

cui progetta; sono spesso strumenti presi da discipline già esistenti (economia per lo sviluppo, service design, innovazione, imprenditoria) e riadattati per essere utilizzati nelle diverse fasi di progetto (illustrate nel grafico all'inizio del paragrafo).

Il processo per il design per l'innovazione sociale può essere diviso in sei fasi, non necessariamente sequenziali (Murray, Caulier-Grice, Mulgan, 2010)

- 1 - Ispirazione, Induzione. L'identificazione di tutti quei fattori che causano il bisogno di innovazione (crisi, aumento della povertà, bisogni sociali...) così come tutte quelle "scintille" che causano un'innovazione. Questa fase include la ricerca delle cause reali del problema, non solo dei sintomi da curare.
- 2 - Proposte e idee. Questa è la fase della generazione di idee nella quale vengono utilizzati diversi metodi che aiutano a liberare elementi utili per il progetto da tutte le fonti.
- 3 - Test e Prototipazione. Le idee vengono testate in pratica. Può essere fatto tramite prove casuali o programmate. È una fase molto importante perché è attraverso il percorso di prove ed errori che l'idea prende forma e si rafforza.
- 4 - Sostenibilità. È quando l'idea diventa pratica quotidiana. In questa fase vengono rifinite le soluzioni e identificati i mezzi per il sostegno economico a lungo termine del progetto.
- 5 - Diffusione. Comprende tutti i metodi e le strategie che aiutano un'innovazione a crescere e diffondersi. Guardare ed imitare casi che hanno avuto un processo vincente può aiutare a trovare la soluzione adeguata.
- 6 - Cambiamento sistemico. Questa è la fase in cui avviene l'interazione di molti elementi: movimenti sociali, business models, leggi e regolamenti, dati e infrastrutture. È una fase di grande crescita a livello istituzionale e coinvolge il settore pubblico e privato.

Come già visto nei paragrafi precedenti il design per la social innovation è una disciplina che parte dal basso, che nasce nelle comunità locali; ultimamente però sono sempre di più le design firm che hanno adottato questa tipologia di progetto e le università che concentrano le loro ricerche per migliorare e andare a fondo di questa disciplina (relativamente) recente. Sono tante anche le istituzioni e le aziende contagiate da questa metodologia, a volte in modo marginale, altre volte in modo plateale.

Una tra queste è il colosso Unilever, che ha lanciato di recente il progetto *BrightFuture*, che consiste in una piattaforma "allo scopo di unire ed ampliare gli sforzi per la creazione di una comunità di persone che credono

sia possibile creare un mondo dove tutti vivono bene ed in modo sostenibile". In termini numerici questa mission si è sostanziata fino ad ora nel dare da mangiare a 2 milioni di bambini in tutto il mondo (grazie ad una partnership con Save the Children e UNICEF), nel rifornire mezzo milione di mense in Inghilterra, nell'insegnare e sostenere progetti di igienici in Indonesia e molto altro ancora.



Immagini 3-6\_Unilever Bright Future Project; (in senso orario dall'alto a sx) Logo del progetto; Screenshot dal video di presentazione del progetto "Sunlight"; Patrick Creadon, regista e vincitore del primo Bright Future Award; Repurpose Schoolbag, progetto premiato da Bright Future.









**il PROGETTO**  
**campUS**

*Immagine Capitolo 2\_CampUS; Un momento dell'evento di presentazione del progetto campUS dentro il Politecnico di Milano*

Gli step progettuali descritti in questo elaborato si inseriscono nel contesto di CampUS, e seguono un percorso già iniziato da altre tesi di laurea.

CampUS è un progetto sviluppato dai dipartimenti di Design, DASTU (Dipartimento Architettura e Studi Urbani) e DIG (Dipartimento di Ingegneria Gestionale) del Politecnico di Milano ed è finanziato con i fondi del 5 per mille assegnati tramite il Polisocial Award 2013/14, concorso promosso dal Polisocial (programma di responsabilità sociale del Politecnico di Milano)

CampUS è un progetto di ricerca-azione del Politecnico di Milano volto a creare una relazione tra i campus universitari e il territorio nel quale sono inseriti.

L'assunto di partenza è quello che negli ultimi decenni abbiamo assistito ad un decentramento dei poli universitari e quindi alla crescita di questi ultimi in aree marginali della città. Inevitabilmente questo processo ha portato a dei cambiamenti nel territorio urbano, a nuove interferenze e relazioni.

Spesso inoltre, gli spazi delle università pubbliche, pur essendo pubblici quindi fruibili dalla cittadinanza, non sono percepiti come tali mentre potrebbero essere centri di cultura, dialogo e scambio; Aprire gli spazi, i servizi e le conoscenze al territorio circostante può quindi rappresentare un volano per la social innovation.

Inoltre si è presentata la necessità di mettere a sistema, consolidare e portare avanti delle iniziative pregresse (Coltivando, Il Sabato della Bovisa, Plug Social TV, Immagina Milano ecc.) che negli ultimi anni hanno sviluppato il tema dell'integrazione tra competenze e risorse che afferiscono al Politecnico di Milano ed iniziative, competenze e bisogni espressi dalla cittadinanza.

Il progetto si rivolge principalmente a due categorie di utenza, i NEET (not in education, employment or training) e gli Over 75; questa scelta è motivata dalla possibilità di offrire ai NEET l'acquisizione di competenze, e di restituire e consolidare il ruolo sociale rilevante degli Over 75, valorizzandone la memoria storica e favorendo un dialogo intergenerazionale produttivo.

## campUS INQUADRATO nella SOCIAL INNOVATION

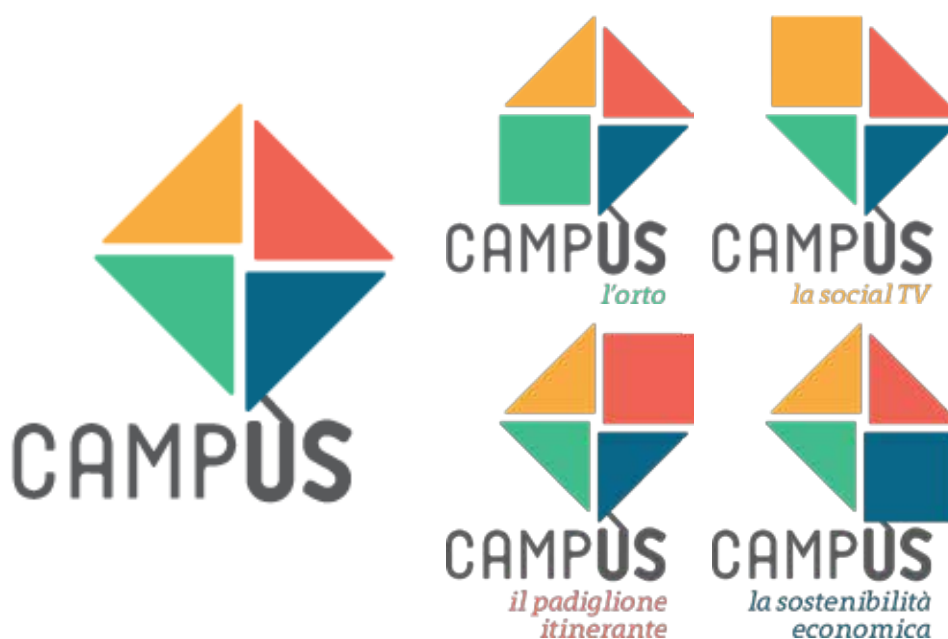
Il progetto descritto si inserisce chiaramente nelle pratiche di social innovation abbracciando i concetti di collaborazione tra istituzione pubblica e cittadinanza, di co-design e di esportazione e replicabilità dei risultati.

Il tema della collaborazione tra istituzione pubblica e cittadinanza è alla base del progetto che ha come scopo quello di creare nuove collaborazioni e coesioni sociali partendo da questi due gruppi di attori: il Politecnico di Milano e la cittadinanza della zona 9, circostante ad esso. La metodologia adottata è quella della progettazione partecipata che si sostanzia in azioni progettuali con alla base il coinvolgimento di cittadini della zona 9.

Obiettivo finale del progetto è quello di creare un modello esportabile di coinvolgimento sociale, che sia quindi replicabile tramite la progettazione e la condivisione di toolbox legati alle varie azioni ed approcci disciplinari.

CampUS si sostanzia in 4 azioni:

- Gli Orti condivisi
- Brevi formati per il Web
- Il Padiglione Itinerante
- La sostenibilità economica



*Immagine 7; Il logo campUS rappresenta un aquilone. I quattro triangoli che lo formano stanno ad indicare le quattro azioni: l'orto, la social TV, il Padiglione itinerante, la Sostenibilità economica*

Il fenomeno degli orti condivisi è sempre più diffuso, solo in Italia si contano circa 10 milioni di “contadini” urbani, che utilizzano i 3,3 milioni di metri quadri adibiti all’agricoltura<sup>1</sup>.

Sono tante le amministrazioni comunali che mettono a disposizione aree urbane coltivabili a disposizione della cittadinanza e il Comune di Milano ha recentemente istituito un ufficio Orti per assistere tutti coloro che vogliono iniziare questa pratica. Sempre nel Comune di Milano risultano esserci 87 aree adibite ad orti urbani, e la zona 9 è una delle aree con maggior concentrazione di orti urbani<sup>2</sup>.

Partendo da questi dati positivi e dall’esperienza pregressa di Coltivando - l’orto conviviale al Politecnico di Milano - sono state attivate delle partnership con diverse associazioni di zona (9x9 - idee in rete, Il giardino degli aromi) volte alla co-progettazione di linee guida per orti urbani condivisi.

I due progetti pilota sono stati svolti nell’area di Via Cascina de’ Prati (Bovisasca) e nella scuola dell’infanzia Catone (Bovisa).

1 - ISTAT - *Qualità dell’ambiente urbano* - 2013

2 - *Open Data, Comune di Milano* - 2013

Coltivando è un progetto di orto conviviale al Politecnico di Milano, sviluppato dal Polimi DESIS Lab all'interno del dipartimento di Design del Politecnico di Milano.

Ha avuto inizio nel 2011 con una serie di eventi organizzati all'interno del campus ed è andato avanti con un percorso di co-progettazione tra gli studenti dei corsi di Laurea Magistrale in Design degli Interni e Product Service System Design e gli abitanti del quartiere. Si è delineato un progetto condiviso che ormai è al suo terzo anno di vita.

È situato negli spazi verdi del campus Durando, quartiere Bovisa, e si fonda sul piacere dello stare e del fare insieme, favorendo un'interazione tra gli abitanti del quartiere e la comunità del Politecnico di Milano (docenti, personale, studenti). Non è solamente un luogo di coltivazione, ma nasce come luogo di attività, incontro e relazioni.

A partire da questa esperienza vincente di co-progettazione dell'orto e della comunità attorno ad esso si sono sviluppati altri due percorsi simili.



Immagini 8-9\_Coltivando; Un immagine del luogo dove si trovano i cassoni di Coltivando; Ortisti all'opera

# ● Via CASCINA DE' PRATI, BOVISASCA

Il progetto di ricerca sull'area di Bovisasca è partito in seguito alla collaborazione con l'associazione 9per9 - Idee in rete, vincitrice del Bando Coltivami, emesso dal Comune di Milano e che include oltre alle finalità ambientali e culturali anche quelle dell'integrazione sociale.

Si legge infatti che *"la realizzazione dell'orto non debba coinvolgere solo le persone anziane, ma anche i giovani e le famiglie, e che costituisca un momento di aggregazione anche per i cittadini provenienti da diversi paesi."*<sup>1</sup>

Grazie a questa associazione, attiva nell'area dal 2013, è iniziata la fase di recluta degli abitanti di zona 9 e la successiva co-progettazione dello spazio (di 5000 metri quadri) che ha coinvolto i cittadini, l'associazione 9per9 e il team di CampUS. Questa fase è stata svolta attraverso una serie di 6 workshop organizzati tra dicembre e maggio.

1 - Avviso pubblico per l'assegnazione di spazi aperti per la realizzazione di Orti Urbani - Progetto "COLTIVAMI", 2013







*Immagine 10-13\_Via Cascina de' Prati, Bovisasca; L'area adibita alla coltivazione; Una sessione di co-design; Preparazione del terreno per l'orto; Uno dei workshop di costruzione della recinzione.*

# ● SCUOLA dell' INFANZIA "CATONE", BOVISA

La collaborazione con la scuola Catone, sita in Via Catone 30, è iniziata dall'interessamento di alcune maestre che, vivendo in zona, hanno notato l'orto condiviso di Coltivando interno al campus universitario di Bovisa.

A seguito di diversi incontri con le maestre, i designer del team CampUS hanno deciso di suddividere, anche per questo contesto, la co-progettazione dell'orto in 6 workshop, diversi per durata e tipologia da quelli di Bovisasca, che potessero guidare i 120 bambini circa nella comprensione e realizzazione dell'orto condiviso scolastico.

Il percorso svolto con la scuola Catone sarà analizzato più a fondo nel capitolo 3.



*Immagini 14-15\_Scuola dell'infanzia Catone, Bovisa; L'area adibita alla coltivazione; I bambini si prendono cura del loro orticello.*

L'azione dei brevi formati per il web si sostanzia nella nascita della social TV di quartiere che vuole coinvolgere i giovani e i meno giovani della zona 9 nel raccontare storie pratiche di innovazione sociale attraverso strumenti di storytelling.

Le associazioni locali hanno subito accettato questa proposta ed è nata una prima micro-redazione grazie al Giardino degli Aromi, Olinda e fondazione Aquilone insieme a 5 ragazzi amanti della musica rap. Per 5 mesi (Febbraio - Giugno) hanno imparato le tecniche di scrittura e produzione video per raccontarsi e condividere il proprio sguardo sulla città, visitando e aprendosi verso altre associazioni e gruppi di lavoro.

I ragazzi hanno utilizzato il Laboratorio Immagine all'interno del Campus di Bovisa, lavorando con i tecnici di laboratorio e alcuni studenti di Design della Comunicazione, che hanno insegnato loro le tecniche base di ripresa e il risultato finale è stato il videoclip del brano "Classe 98" a cura dei ragazzi di Abelia Music Records. (<https://www.youtube.com/watch?v=TIZtnNgY590>)





*Immagini 16 -19\_ Brevi formati per il Web; I ragazzi della Social TV; Un momento di ripresa del video; Un momento di montaggio del video; La presentazione ufficiale di "Classe '98"*

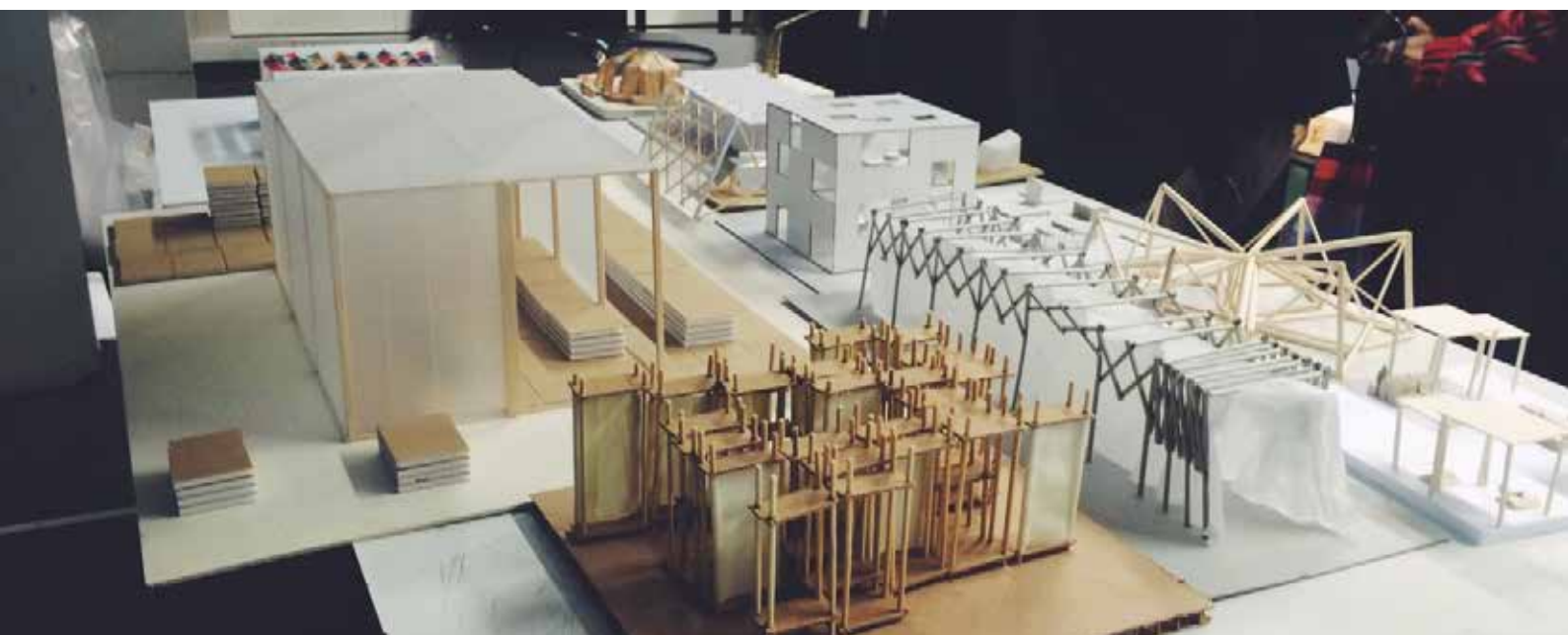
## Il PAAI (Padiglione Adattabile Autogestito Itinerante)

Il Padiglione Adattabile Autogestito Itinerante è uno spazio multiforme in grado di supportare diverse attività, di coinvolgere differenti gruppi sociali, e di generare progettualità.

Sono numerose le attività che il PAAI ospiterà in uno spazio non istituzionale a disposizione dei cittadini, uno spazio di scambio e di coinvolgimento: incontri, riunioni, laboratori, presentazioni, letture, mostre, eventi, attività di ascolto, compagnie teatrali di quartiere, attori amatoriali e/o professionisti che volessero prestare la loro opera, feste di quartiere, musica, attività ginniche per la terza età e non, piccole competizioni, tornei per i più piccoli, corsi teorici e pratici, e tanto altro.

Il padiglione è pensato come una struttura costituita da diverse componenti semplici che possano essere usate tutte o in parte a seconda delle situazioni e delle necessità. Una specie di organismo vivente che cresce o decresce nel tempo e nello spazio. Un “oggetto in movimento” che si sposterà in luoghi diversi della Zona 9 di Milano.

Da queste idee progettuali è nato un bando rivolto agli studenti della facoltà di Architettura, seguiti dal professor Pierluigi Salvadeo. Tra i mesi di Febbraio e Giugno gli studenti, attraverso varie sessioni di commenti e feedback con i cittadini e le associazioni di zona interessate, hanno definito diverse proposte progettuali che sono state votate dalla giuria campUS e da quella popolare, sia on-line che off-line. Il progetto vincitore sarà costruito nei prossimi mesi.





*Immagini 20-23\_PAAI; Alcuni modelli dei progetti in gara; Una fase di co-design con gli abitanti della zona 9; Particolare di un modello; Particolare del progetto vincitore*

Il lavoro sulla sostenibilità economica delle azioni di CampUS si è concentrato sull'individuazione delle migliori pratiche manageriali e dei business model più appropriati per le organizzazioni non profit.

È stata quindi analizzata la letteratura riguardante le revenue stream e modelli gestionali delle organizzazioni nonprofit e sono stati individuati i principali modelli di business esistenti. Per evidenziare le best practice poste in atto dalle organizzazioni nonprofit di maggior successo e di comprenderne il contesto di azione è stato inoltre analizzato e classificato l'elenco delle top 100 NGOs identificate da The Global Journal.

La condivisione di quanto emerso con le persone e le organizzazioni coinvolte nelle azioni della Social TV di Quartiere, dell'Orto Urbano Condiviso e del Padiglione Itinerante porterà a un confronto sulle pratiche più adeguate da porre in essere per rendere economicamente sostenibili e scalabili queste realtà.

Il risultato finale sarà un modello applicabile a differenti realtà con un approfondimento sul contesto e l'esperienza di CampUS.



*Immagine 24\_La sostenibilità economica; Una fase di brainstorming per la sostenibilità economica*







**La CO-PROGETTAZIONE  
dell'ORTO CONDIVISO nella  
SCUOLA CATONE**



In questo capitolo, viene descritto il processo di co-design svolto con i bambini della scuola dell'infanzia "Catone", in via Catone 30 a Milano.

Questa prima fase dell'elaborato è servita come immedesimazione iniziale nel progetto campUS, scendendo sul campo e iniziando subito a co-progettare in un percorso di prototipazione continua.

Dopo una breve introduzione sul tema del co-design e sul concetto di Open Innovation, si analizzano il contesto di progettazione e le singole attività di progettazione dell'orto condiviso.

Il lavoro di co-design è stato svolto insieme a Maddalena Bellè e Maria Lidia Maiorino nei mesi di Aprile e Maggio 2015 e da questo processo ne sono derivati dei toolkit presentati nelle loro tesi finali *"Coltivando tools. Toolkit di replicabilità per co-progettare un orto condiviso alla scuola materna"* e *"Coltivando tools. Toolkit di replicabilità per co-progettare un orto condiviso di quartiere"* entrambe discusse nel mese di Luglio 2015.



*“When you let people participate in the design process, you find that they often have ingenious ideas about what would really help them. And it’s not a onetime thing; it’s an iterative process.” (Melinda Gates)*

Con il termine co-design si intende una forma partecipativa di progettazione e sviluppo di un prodotto, un servizio o di un’organizzazione in cui vengono coinvolti diversi soggetti con svariate competenze e ruoli. (MIXURA, 2015)

Si è accennato nel primo capitolo allo sviluppo dal basso di sistemi e servizi, alle creative communities come conseguenza di un cambiamento dell’economia e della complessità del mondo odierno. Una progettazione dall’alto non può più funzionare, quindi è necessario coinvolgere tutti gli individui coinvolti, e non solo i progettisti, alla formazione di sistemi funzionanti. I progettisti di professione devono evolvere da artefici unici di oggetti, servizio o edifici a progettisti di cambiamenti, coinvolgendo nel loro lavoro grandi gruppi di persone. (Thakara, 2005)

Lo scopo del co-design è quello di considerare già nella fase di progettazione il più ampio spettro possibile di bisogni, aspettative e feedback da parte dei soggetti coinvolti, in modo da creare una soluzione il più possibile efficace e rispondente alle reali esigenze degli utenti.

Questa metodologia porta inevitabilmente ad un cambio di prospettiva: da globale a locale, concentrandosi su una comunità ben precisa e sviluppando soluzioni ad hoc, che verranno poi personalizzate, o implementate per essere utilizzate poi in più larga scala.

Il cambio di prospettiva sta avvenendo anche a livello culturale, sono sempre di più i casi di persone con una visione comune che si mettono in gioco nella progettazione di servizi innovativi e utili per la società, così come, dal lato politico e amministrativo, sono tante le città e le amministrazioni che spingono iniziative di co-progettazione dal basso per risolvere problemi complessi.

Philip Hope, membro del parlamento britannico, durante la conferenza *“Putting people first: One year on”* del marzo 2009, ha affermato: *“La co-progettazione [...] rende il sistema più efficiente, più efficace e più corrispondente alle esigenze della comunità. Per di più, rende l’assistenza sociale più umana, più affidabile e più valida [...]”*.

Ancora, per citare un altro appartenente al mondo della politica, il

primo ministro inglese David Cameron, nel gennaio 2007, diceva: “Il popolo diventa non più il destinatario passivo dei servizi statali, ma l’agente attivo della loro nascita. I cittadini sono gli agenti migliori delle giuste scelte per loro e le loro famiglie.”

Queste frasi sono il segno che il concetto di co-progettazione non appartiene solamente ai cittadini ma è arrivato anche alle alte sfere, che aprono le conversazioni sul tema e che si rendono conto del grande potenziale rappresentato dagli utenti dei servizi pubblici. Sono loro che possono trasformare i servizi, rafforzando il contesto in cui sono inseriti allo stesso tempo. (Boyle, Harris, 2009)

Esempio virtuoso di co-design per la social innovation è il progetto “A learning prison”, promosso da Hilary Cottam (direttrice di “The Do Tank” e direttrice dei servizi pubblici presso il Design Council) a partire dal 2002.

Partendo dai numeri spaventosi legati al sistema carcerario britannico, l’imprenditrice ha guidato un team multidisciplinare (composto da carcerati, direttori di prigioni, direttori della sicurezza e gli architetti Buschow Henley) in un processo di co-progettazione per identificare le caratteristiche architettoniche e non della prigione del 21 secolo.

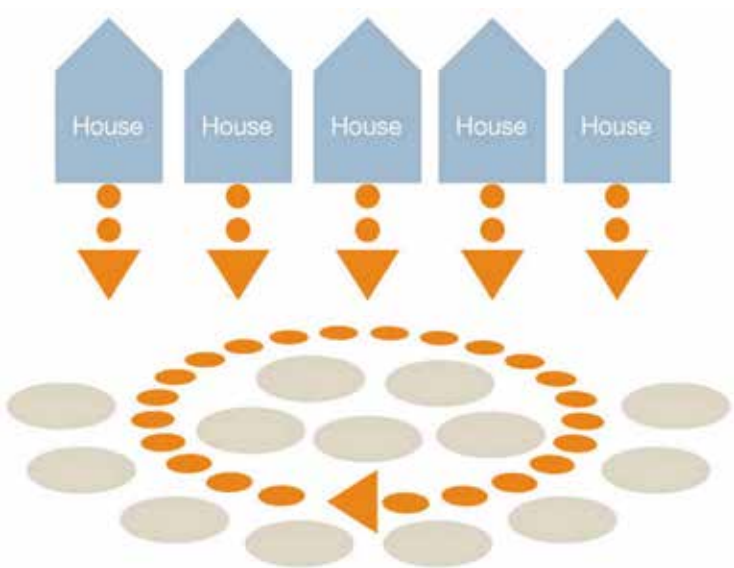
Le statistiche non riguardano solamente il numero crescente di persone in prigione e i costi esorbitanti del loro mantenimento, ma anche la loro tendenza a ritornare in arresto e l’alto livello di analfabetismo.

Il processo quindi non si è basato sull’innovazione formale e costruttiva del luogo, ma anche sulla riduzione delle spese e su dei servizi che facilitassero il lavoro e l’educazione dei prigionieri durante la loro reclusione.

La “learning prison” è formata da 11 case, ognuna con una piccola comunità di 36 prigionieri. Le celle sono disposte su tre piani attorno ad un atrio centrale, assicurando una sicurezza interna ed uno spazio esterno che consente il controllo costante dei prigionieri che possono muoversi senza scorta. La progettazione dei flussi favorisce le interazioni sociali e le attività comuni.

[http://issuu.com/housingdotcom/docs/prison\\_housing/1;](http://issuu.com/housingdotcom/docs/prison_housing/1)

[http://www.hilarycottam.com/?page\\_id=23](http://www.hilarycottam.com/?page_id=23)



*Immagini 25-30\_A learning prison; Due immagini dei workshop di co-progettazione con lo staff e i prigionieri; Schema, sezione e modelli digitali della configurazione architettonica della prigione*

# ABBOT SQUARE REVITALIZATION

**PROGETTO** \_Project for Public Spaces with Museum of Art and History

**LUOGO** \_Santa Cruz, California, USA

**ANNO** \_2013 - in corso (apertura 2016)

Project for Public Spaces è una organizzazione no-profit che aiuta le persone a pianificare, progettare e organizzare spazi pubblici sostenibili, volti alla creazione di una comunità forte.

Utilizza l'approccio del Placemaking per aiutare i cittadini a trasformare i propri spazi pubblici in luoghi vitali che esaltino le risorse locali e vengano incontro ad esigenze comuni.

Per Placemaking si intende una progettazione volta alla *“generazione di servizi e sistemi d'innovazione sociale che vadano a delineare uno scenario pubblico che dialoghi con la comunità, tenendo conto delle diverse identità fisiche, culturali e sociali che definiscono il luogo e ne sostengono la sua continua evoluzione.”* (Crespi, 2012)

Il terremoto di Loma Prieta del 1989 ha cambiato il volto del centro di Santa Cruz privando la città di spazi di aggregazione. Abbot square era diventata una zona esclusivamente di passaggio e non più una meta centrale.

L'adiacente Museo di arte e storia ha quindi deciso di valorizzare questo spazio, ridandogli la sua centralità e trasformandolo in un *“luogo di ritrovo vivace, dove residenti e visitatori hanno l'opportunità di sperimentare arte, storia, idee e cultura”*.

Con l'aiuto di PPS sono stati organizzati diversi workshop a cui hanno partecipato centinaia di cittadini e soggetti interessati, e laboratori per bambini. Questi sono stati organizzati da uno dei papà della comunità che si è coinvolto nella progettazione ottenendo risultati inaspettati; Cynthia, uno dei membri di PPS ha detto:

*“Il laboratorio con i bambini è stato emozionante perchè ha dimostrato in primo luogo che non è inverosimile che i bambini possano parlare di spazio pubblico e contribuire realmente al placemaking, e poi che hanno grandissima immaginazione e riescono a pensare in modo diverso dagli adulti, trovando soluzioni nuove per lo spazio.”* (PPS, 2013)



I workshop di co-design hanno fissato delle linee guida fondamentali per la progettazione della piazza che sono state affidate agli architetti Joni Janecki & Associates. La piazza sarà aperta nel 2016, intanto è stato creato un sito web per seguire gli avanzamenti del progetto e per approfondire il percorso di co-design.

[http://www.abbottsquare.org/;](http://www.abbottsquare.org/)

<http://www.pps.org/blog/want-to-create-family-friendly-places-get-the-kids-at-the-table/>



*Immagini 31-32\_Abbot Square; Due sessioni di workshop di co-progettazione con i cittadini di Santa Cruz.*



Immagini 33-35\_Abbot Square; Un disegno di un bambino durante uno dei workshop di co-progettazione; Un bambino spiega la sua idea; Evento di rivitalizzazione della piazza

## CONTO, PARTECIPÒ, SCELGO

**PROGETTO\_** Comune di Milano, Istituto per la Ricerca Sociale e Avventura Urbana, ARCI Milano e ACLI Milanese

**LUOGO\_** Milano, Italia

**ANNO\_** 2015

“Conto, Partecipo, Scelgo” è il progetto della città di Milano che coinvolge i cittadini nelle decisioni riguardo gli interventi da inserire nel Bilancio 2015. Questa iniziativa, unica in Italia, è stata di grande portata, ha coinvolto i cittadini di tutte le zone della città mettendo in gioco 9 milioni di euro (uno per ogni Zona) da spendere per opere pubbliche, manutenzioni straordinarie, acquisto di beni durevoli e altri interventi ad utilità pluriennale.

Il percorso si è svolto attraverso una prima fase (da luglio a novembre), nella quale sono stati organizzati degli incontri per consentire ai cittadini di esprimere i bisogni del proprio quartiere, costruire delle proposte fattibili e scegliere i progetti da realizzare con una fase di voto.

Per la fase dei laboratori di co-progettazione poi, sono state estratte 270 persone (30 per zona) che hanno lavorato a diverse attività con l'aiuto di facilitatori professionisti.

Il lavoro di queste due fasi ha dato luogo a 38 progetti che prima sono stati sottoposti ad una verifica di fattibilità di tipo tecnico ed economico da parte degli uffici di pertinenza, e poi messi ai voti nel mese di novembre.

Questa iniziativa, pur traendo ispirazione da esperienze funzionanti all'estero, è molto interessante e dimostra una volontà delle amministrazioni comunali di aprirsi alla città, coinvolgendo i cittadini e progettando con loro soluzioni reali e realizzabili, come affermato anche dall'assessore al Bilancio Francesca Balzani:

*“Il Bilancio partecipativo è partecipazione in senso pieno: un coinvolgimento attivo dei cittadini le cui decisioni diventeranno investimenti reali, da vedere e da toccare con mano. Ed è anche una grande occasione per conoscere come sono spese le risorse pubbliche e quali sono i vincoli per poter fare le cose.”*



Immagini 36-38\_Conto, Partecipo, Scelgo; Un incontro di ascolto; Un gruppo durante la fase di co-progettazione; Un gruppo davanti ai cartelloni con le idee co-progettate.



Milano



**Conto  
Partecipo  
e ora...  
Voto!**

*Immagini 39-41\_Conto, Partecipo, Scelgo; Il sindaco Giuliano Pisapia in visita ad un evento 'Conto, Partecipo, Scelgo'; Una fase di co-progettazione; I cittadini dopo aver votato i progetti selezionati.*

## OPEN INNOVATION

Legato al concetto di co-design è quello di Open Innovation, termine coniato nel 2003 da Henry Chesbrough (economista statunitense, direttore esecutivo del Center of the Open Innovation e professore presso l'Università di Berkley, California) per indicare *“un paradigma che afferma che le imprese possono e debbono fare ricorso ad idee esterne, così come a quelle interne, ed accedere con percorsi interni ed esterni ai mercati se vogliono progredire nelle loro competenze tecnologiche.”*

È quindi un processo di impiego dell'intelligenza collettiva delle persone basata su principi quali la collaborazione, la condivisione, la decentralizzazione, la trasparenza del processo e la pluralità dei partecipanti. Questo concetto ha assunto un significato ed applicazioni più vaste grazie ad internet che ha permesso a un grande numero di utenti di partecipare ed interagire nelle decisioni progettuali.

Il concetto di partenza è l'idea di open source applicata ai sistemi informatici che ha mostrato le possibilità di realizzare organizzazioni *peer-to-peer* in grado di catalizzare una grande quantità di attori, di dare loro una direzione comune e di sviluppare dei progetti di altissima complessità e difficoltà: è il caso del movimento che si è costruito attorno al tema del software libero e della capacità che ha avuto di generare prodotti e servizi in grado di competere con i grandi monopolisti del settore. (Manzini, 2007)

Questo approccio iniziale si è poi evoluto, applicandosi ad altri campi e coinvolgendo grandi aziende ed amministrazioni.

Un esempio di Open Innovation è quello dell'iniziativa "Hi Seoul!", banca di idee lanciata dal Seoul Metropolitan Government nel 2006 e che nel 2007 ha ricevuto 74 000 proposte, 140 al giorno. Queste hanno ricevuto tutte una risposta entro una settimana, 1300 sono state adottate per intero, alcune altre in parte.

Purtroppo questa banca di idee, così come molte altre, ha un problema nei canali di fruizione, ha infatti un raggio di azione ridotto, essendo accessibile solamente da utenti in rete, tagliando fuori una grande fetta di popolazione.

<http://www.socialinnovator.info/process-social-innovation/proposals-and-ideas/open-innovation/city-ideas-banks>



*Immagine 42\_Hi Seoul!; Un esempio di idea realizzata, l'abbassamento di alcune maniglie in metropolitana per i passeggeri più bassi.*

PROGETTO\_LEGO Group

LUOGO\_online (<https://ideas.lego.com/>)

ANNO\_2008 - in corso

Lego Ideas è la piattaforma di open innovation della nota azienda di giocattoli danese. Questa consente a migliaia di utenti a partire dall'età di 13 anni, di proporre la propria idea e di co-progettarla grazie ai metodi di social networking online.

Più che di progettazione partecipata, nella fase iniziale questo metodo è più simile ad un contest, che richiede la partecipazione degli utenti nella fase successiva alla progettazione, quella cioè di valutazione e miglioramento dell'idea.

Il processo di co-design va a fondo però nel momento in cui l'azienda decide di iniziare la produzione dell'idea selezionata dalla community ed invita l'autore ad essere parte dello sviluppo prodotto fino al lancio sul mercato.



*Immagini 43-44\_Lego Ideas; Due dei progetti di maggior successo sulla piattaforma che sono andati sul mercato rispettivamente nel 2012 e nel 2013*



Have an idea for a LEGO® set?

Share Your Idea    Gather Support    LEGO Review    New LEGO Product

[Learn How It Works](#)

## Community

### Activity Feed



ThomasW started following Lloydg12.  
about a minute ago



ebprat supported The Polar Express 10th Anniversary.  
about a minute ago



ThomasW started following ebbprat.

### Leaderboard



senteosan  
Joined Aug 16, 2013  
Clutch Power: 5997

1st



reekardoo  
Joined Mar 02, 2012  
Clutch Power: 4770

2nd



Alatariel  
Joined Apr 28, 2012  
Clutch Power: 4086

3rd

## Ghostbusters: Stay Puft Marshmallow Man



### Description

Updates **1**

Comments **496**

Official LEGO  
Comments **4**

Building  
Instructions

Last Updated 9 months ago. Click "Updates" above to see the latest.



✓ **10,000**  
SUPPORTERS

State: In Review



## OPEN INNOVATION LOMBARDIA

**PROGETTO**\_Regione Lombardia

**LUOGO**\_online (<http://openinnovation.regione.lombardia.it/>)

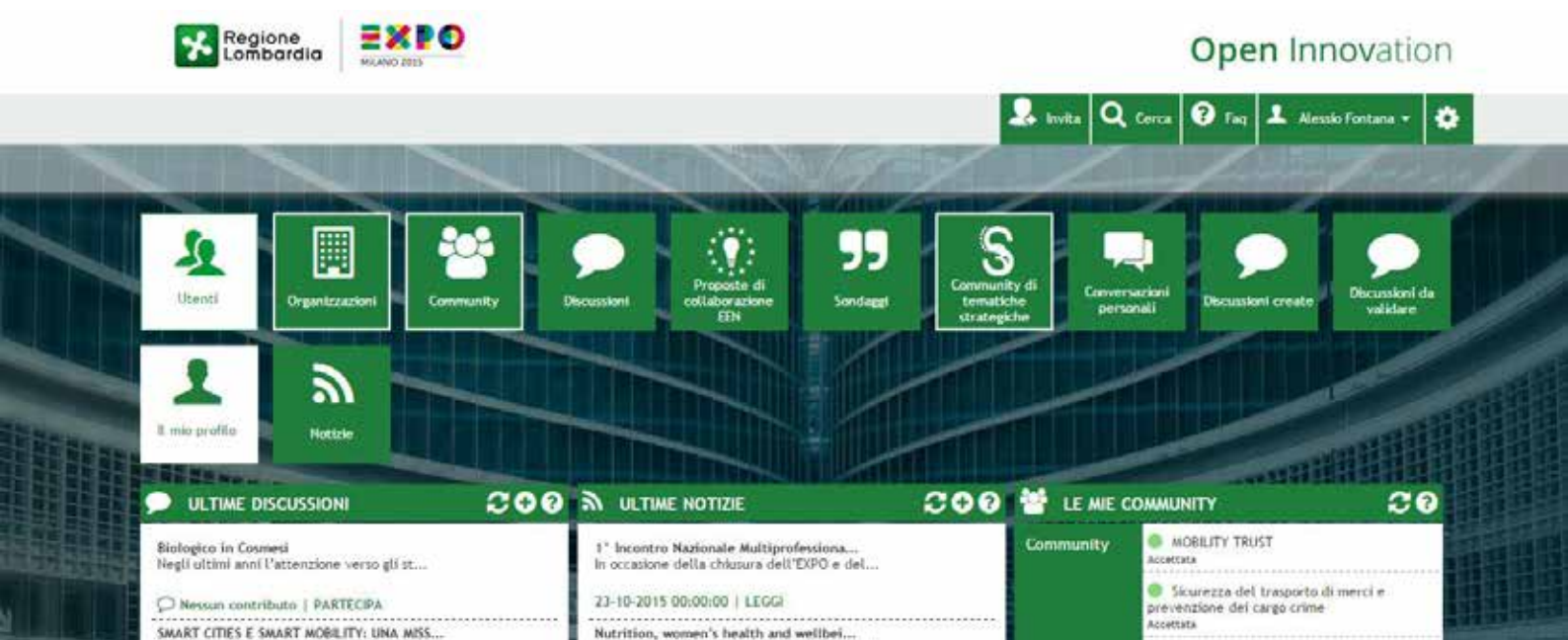
**ANNO**\_2013 - in corso

La Piattaforma nasce nel 2013 come “*Strumento collaborativo promosso da Regione Lombardia con l’obiettivo di favorire e supportare lo sviluppo di ecosistemi di innovazione aperta. La funzione principale della piattaforma è lo scambio di conoscenza per favorire la creazione di progetti di Open Innovation.*”

Tramite questo strumento i 1600 utilizzatori possono scambiarsi informazioni, discutere, avviare e gestire proposte di collaborazione, nonché dare evidenza dei risultati ottenuti. La piattaforma è aperta a tutti coloro che sono interessati a mettere in gioco la loro esperienza, le loro competenze e quelle presenti nelle organizzazioni con cui collaborano, attivandole su specifici progetti che contribuiscano a raggiungere gli obiettivi strategici regionali.

Il maggior punto di forza della piattaforma è quello di creare micro-community interne alla stessa (circa 80) categorizzando le discussioni e avviando progetti su temi specifici. L’animazione e la gestione delle community è affidata a facilitatori e community manager con una conoscenza approfondita degli obiettivi e delle metodologie utilizzate.

Non è facile invece seguire l’andamento e la realizzazione delle proposte, probabilmente questo è dovuto alla (relativa) giovinezza della piattaforma ed ai tempi burocratici della gestione pubblica.

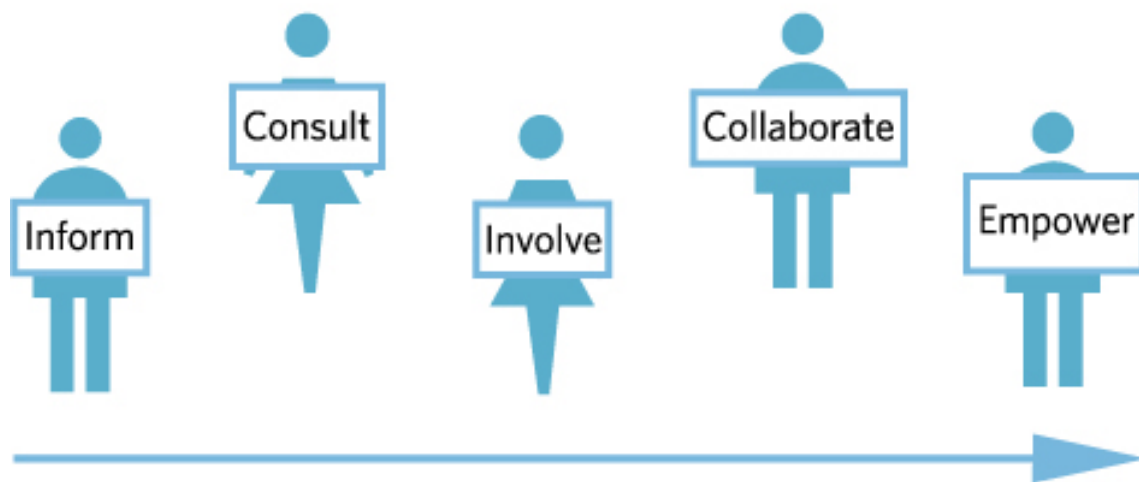


Immagini 48-50\_Open Innovation Lombardia; Due immagini dell'evento di presentazione della piattaforma; Una schermata esplicativa dell'organizzazione del sito.

# ● VANTAGGI e RISCHI del CO-DESIGN

Come già anticipato, coinvolgere gli utenti, i cittadini, nel processo di innovazione sociale ha svariati vantaggi; le sfide più o meno complesse non possono essere seguite esclusivamente “ai piani alti” (con questo non si intendono solamente i vertici politici o amministrativi, ma più in generale quelli specifici del contesto di progetto), c’è bisogno di partecipazione e cooperazione degli utenti. Questo aiuta prima di tutto a comprendere i loro bisogni più complessi e reali, poiché essi si trovano nelle condizioni ideali per esprimere la complessità delle sfide da affrontare. Di riflesso, il coinvolgimento aiuta a sviluppare la fase di pensiero divergente e quindi nuove idee e soluzioni in momenti di stallo.

Da ultimo, ma non meno importante è il rafforzamento dell’immagine e della legittimità del progetto verso le istituzioni pubbliche: quando i cittadini sono coinvolti nella progettazione di un’innovazione sociale o in un processo di decisione riguardo quell’innovazione, questa appare essere più legittimata di una sviluppata in altro modo. (TEPSIE, 2013)



È importante sottolineare l’importanza di avere aspettative realistiche sui risultati di tale processo, bisogna tener conto dei rischi e del fatto che non sempre gli esiti sono positivi. Dare per scontata la buona riuscita del progetto e del processo può portare ad effetti opposti rispetto a quelli desiderati, come l’esclusione sociale di alcuni gruppi di persone o la legittimazione del processo da parte di elite o gruppi di cittadini.



## 3.2

## Il LUOGO del PROGETTO

La scuola dell'infanzia "Catone" è sita nell'area di Bovisa, in via Catone 30, parallela alla più nota via Imbriani. È un edificio di modeste dimensioni che si sviluppa su un unico piano con finestre ed accessi all' esterno da ogni aula.

Il giardino circonda la scuola lungo tutto il perimetro e viene spesso utilizzato dalle maestre per svolgere attività con i bambini, sia ludiche che educative. Sono presenti infatti diversi giochi da esterno e due gazebo con area piastrellata, dove vengono spostati i banchi nelle giornate di bel tempo.

In questo spazio esterno le maestre hanno deciso di destinare una piccola area, di circa 20 metri quadri, all'orto didattico. La zona coltivabile, di forma rettangolare con lati di 3,5 e 5,5m, ha un lato adiacente al muro di recinzione della scuola ed è stata mantenuta di modeste dimensioni in modo tale da essere a portata di bambino da un lato e dall'altro da funzionare come prima sperimentazione di questa nuova attività con prospettive di ampliamento in caso di successo.



Immagine 52-53\_La scuola Catone; La scuola dall'esterno e un'aula con l'affaccio sul giardino

La scuola Catone ha vissuto diversi anni di chiusura verso i genitori dei bambini e il mondo esterno più in generale, provocando una sfiducia diffusa verso le famiglie dell'area circostante. Negli ultimi anni però è avvenuto un cambiamento che ha fatto risalire l'immagine della scuola ponendola ad un livello superiore rispetto alle altre della zona.

Merito di questa rinascita è dovuto alla dirigenza e, soprattutto, alle educatrici, donne di età compresa tra i 30 e 60 anni, che stimolano continuamente i bambini grazie a continui laboratori ed attività creative.

La loro intraprendenza ha portato inevitabilmente ad un cambiamento dell'atteggiamento della scuola che è sempre più aperta all'esterno e alle famiglie dei bambini. Queste stanno lentamente cambiando opinione e ruolo all'interno del sistema scolastico: recentemente dei gruppi di genitori hanno proposto di organizzare corsi di musica extra scolastici o la festa di fine anno (cosa impossibile con la passata gestione).

I bambini sono circa 120, divisi in 5 classi: 2 per i 3 e 4 anni e le restanti 3 per la fascia d'età 5 e 6 anni. Hanno nazionalità differenti, il 40% dei bambini non è di origine italiana, data l'alta presenza nel quartiere di famiglie immigrate. Nonostante qualche difficoltà iniziale di relazione, non solo con gli alunni, ma anche con le famiglie, le educatrici hanno facilitato con ottimi risultati il processo di integrazione di questi bambini con la restante componente italiana.



Immagine 54\_La scuola Catone; Una classe della scuola

Come già accennato in precedenza, le maestre si sono rivolte a Coltivando per intraprendere un percorso di progettazione e realizzazione dell'orto scolastico.

La fase di organizzazione e preparazione è stata relativamente semplice e gestibile, grazie al posizionamento della scuola non distante dal campus universitario, e ad un luogo fisso dove svolgere le attività di co-progettazione. Inoltre le educatrici si sono sempre mostrate disponibili ed attente sia nel reperire il materiale necessario sia, di volta in volta, nel rapporto con i designer.

Dopo diversi incontri di esplorazione, fondamentali per capire le esigenze e le risorse a disposizione e tracciare un percorso generale, i designer hanno preparato un calendario da presentare alle maestre, in modo da programmare ed adattare le attività della scuola con quelle di co-design.

È emersa la necessità di preparare il terreno dove coltivare date le condizioni inadatte del pezzo di terra scelto. Si è quindi deciso di chiedere un aiuto alle famiglie dei bambini, in modo da coinvolgerle sin dalla fase iniziale. La risposta è stata positiva, e grazie al prestito dell'attrezzatura da parte degli ortisti di Coltivando, e alla partecipazione di alcuni genitori e nonni esperti, la preparazione è andata a buon fine.

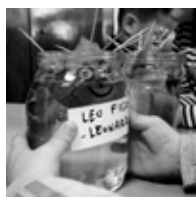
esplorazione e  
incontri con le  
maestre

pulizia e preparazione  
del terreno

travaso delle prime  
piante e inizio della  
cura dell'orto

MARZO

APRILE



1. germogliazione  
patata dolce



2. layout e  
accostamenti



3. decorazione  
riciclando



*Immagine 55\_Timeline percorso con la scuola Catone; Nella timeline sono collocate tutte le attività volte alla co-progettazione dell'orto condiviso. Nella parte inferiore ci sono i workshop di co-design svolti con i bambini e le maestre, in quella superiore invece, ci sono le attività di organizzazione o eventi slegati dalla co-progettazione*

visita a Coltivando  
festa a scuola  
e merenda sana

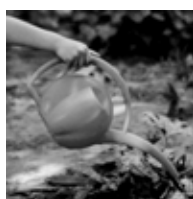
## MAGGIO



4. casetta degli insetti



5. manifesto e regolamento



6. definizione dei ruoli

## 3.5 I WORKSHOPS

Il percorso di co-design con i bambini della scuola Catone si è svolto attraverso 6 workshop, una serie di attività volte a far comprendere loro cos'è un orto, tramandargli il concetto di condivisione e comprendere le loro richieste ed esigenze per adattarle nel miglior modo possibile allo spazio da progettare insieme.

Tutto il progetto ha seguito un processo di preparazione iniziale da parte dei designer e di continua prototipazione e miglioramento per adattare le singole attività al comportamento degli alunni e ai feedback ricevuti di volta in volta. Ha aiutato molto la fiducia che le educatrici hanno riposto nei designer, rispondendo positivamente a tutte le richieste ed essendo parte attiva durante i workshop.

Dopo una prima fase, alla quale hanno partecipato circa 40 bambini per workshop, si è riscontrata la forte necessità di ridurre il numero di partecipanti, preferendo una rotazione delle classi in un tempo più esteso e con un numero inferiore di bambini, gruppi di 10-20 per attività. Questa esigenza è emersa sia per il numero di designer che hanno seguito la co-progettazione, 3/4, sia per l'attenzione richiesta dai bambini che si sono mostrati sempre molto curiosi e reattivi.

# 1 - La GERMOGLIAZIONE della PATATA DOLCE

Il primo workshop ha avuto come tema centrale la patata dolce, un ortaggio sconosciuto ai bambini. L'attività è nata in seguito ad un progetto di tesi sviluppato da Wei Chao nell'aprile 2015 e volto alla scoperta di ortaggi poco utilizzati in Italia, attraverso un metodo ludico ed empirico.

L'attività è stata svolta in ogni classe ed ha seguito i seguenti passaggi:

- Presentazione della patata dolce: provenienza, caratteristiche, area di diffusione e ricette.
- Presentazione della germogliazione, in cosa consiste, a cosa serve, come procederà l'attività
- Distribuzione delle patate, una metà per ogni bambino
- Decorazione delle patate sulla faccia laterale con pennarelli. In questo modo quando cresceranno i germogli, saranno i 'capelli' della patata.
- Inserimento di 4 stecchini ai lati della patata, in modo tale che si appoggi senza cadere nel vasetto che la conterrà.
- Posizionamento della patata dentro il vasetto (bottiglia tagliata/ barattolo). Aggiunta di acqua fino a bagnare la base della patata tagliata.
- Scelta di un nome per ogni patata ed identificazione della stessa.
- Posizionamento al sole dei vasetti e spiegazione di come prendersene cura.

Essendo stata la prima attività svolta, questa è servita come esplorazione del contesto per definire la programmazione dei futuri workshop. Dalla prima esperienza è emerso ad esempio che il numero di partecipanti era troppo elevato; inoltre i bambini si sono mostrati più interessati ad un discorso/azione basato su delle metafore che li conducessero a comprendere il concetto.



*Immagine 56-57\_ La germogliazione della patata dolce; Una patata sorridente; Le patate vengono messe nel contenitore con l'acqua*



*Immagine 58-59\_ La germogliazione della patata dolce; Ogni bambino dà il nome alla sua patata; Tutte le patate sono disposte al sole pronte per germogliare*

## ● 2 - LAYOUT e ACCOSTAMENTI delle COLTIVAZIONI

Partendo dai feedback ricevuti dai bambini e dalle maestre al termine della prima attività, si è deciso di programmare il secondo workshop in modo da gestire i 40 bambini dividendoli in 4 micro-gruppi che avrebbero svolto funzioni diverse ma con momenti di interazione collettivi. Inoltre per spiegare loro l'importanza di dare un layout definito all'orto e di accostare in modo corretto le coltivazioni, è stata utile la metafora della casa e degli ortaggi amici: ogni ortaggio deve avere una casa e non può abitare con tutti, perché ci sono degli ortaggi con cui si trova bene e altri no.

Per visualizzare il concetto e renderlo più comprensibile si è realizzato un modello in scala 1:20, come avviene in ogni percorso di design che si rispetti, e dei pezzi di un puzzle che corrispondessero ai diversi ortaggi da coltivare. Il giusto accostamento dei pezzi del puzzle corrispondeva a quello da piantare.

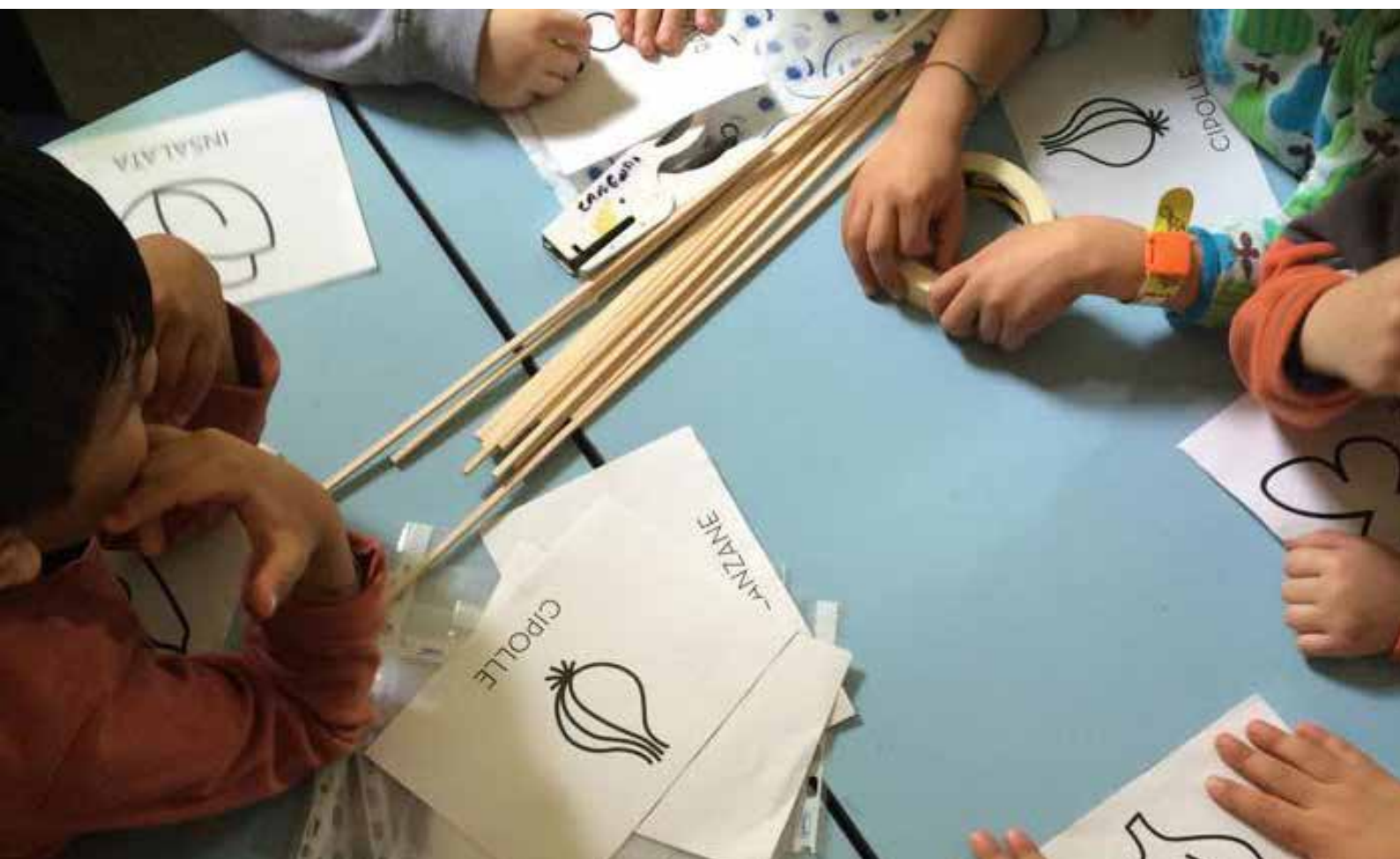
L'attività si è svolta attraverso questi passaggi:

- Racconto tramite metafore dell'importanza della suddivisione spaziale e degli accostamenti tra gli ortaggi.
- Divisione dei bambini in 4 gruppi da 10
- Decorazione delle componenti del modello/puzzle (camminamenti, icone, ortaggi, riquadri di coltivazione)
- Comprensione degli accostamenti corretti tra le coltivazioni del futuro orto; gioco puzzle e feedback dei bambini
- Assemblaggio del puzzle e quindi completamento del modello con la scelta del layout
- Identificazione nell'area esterna dell'orto dei vari pezzi da coltivare e posizionamento di bandierine identificative degli ortaggi

Realizzare il puzzle è stata una mossa vincente, non solo perché ha reso semplice un concetto non immediato da trasmettere ai bambini in quella fascia d'età, ma anche perché è stato d'aiuto lungo tutto il processo di co-progettazione, spingendo i bambini ad intervenire sul layout, e successivamente sulla definizione delle recinzioni o delle decorazioni nell'orto.

Per rendere replicabile e riutilizzabile il modello, tutti i pezzi e le personalizzazioni sono state attaccate al modello con del velcro, in modo da non essere sostituite ma riposizionate.

Questa attività però ha mostrato ancora problemi nella gestione del numero dei bambini, sia nelle fasi di attività comune, sia nella gestione dei singoli gruppi e nelle tempistiche diverse delle attività che svolgevano.



*Immagine 60-61\_Layout e accostamenti delle coltivazioni; I bambini attenti durante la spiegazione dell'attività; Uno dei quattro gruppi realizza le bandierine per identificare le coltivazioni nell'orto*



*Immagine 62-63\_Layout e accostamenti delle coltivazioni; Il modello fisico è stato utile per aiutarli nella comprensione pratica del lavoro svolto; Una immagine dell'orto con le bandierine di identificazione*



## 3 - RECINZIONE e DECORAZIONE

D'accordo con le educatrici, la terza attività si è svolta con un numero inferiore di bambini ed organizzata in modo da essere replicabile dalle altre classi autonomamente. Per il workshop riguardante la recinzione e la decorazione dell'orto i bambini sono passati da 40 a 20 e sono stati divisi in due gruppi da 10.

In questo caso, data la maggiore facilità di gestione, l'attività è stata programmata seguendo il modello del brainstorming, dando ai bambini solamente degli input e lasciando a loro la libertà di proseguire come più gli sembrava adatto: la recinzione doveva essere composta da materiali di riciclo, cassette della frutta (scomposte in singole assi) e palloni di cuoio bucati (liberati della camera d'aria interna).

L'attività ha seguito questi passaggi:

- Divisione dei bambini in due gruppi da 10 e spiegazione su come riutilizzare i materiali di scarto per decorare l'orto
- Un gruppo di bambini (A), tramite il modello fisico ha deciso come realizzare la recinzione, delimitando le aree con del filo di lana fissato grazie a delle puntine
- Il secondo gruppo di bambini (B) ha scelto le piante aromatiche da portare nell'orto, in base agli odori e alle ricette realizzabili.
- Il gruppo A ha decorato le assi di legno, associando i colori alle aiuole coltivate, in base alla progettazione precedente
- Il gruppo B ha decorato i palloni bucati, utilizzandoli come vasi dove piantare ogni aroma.
- I gruppi si sono riuniti per piazzare la recinzione e i palloni decorativi nell'orto e creare di conseguenza i camminamenti.

È stato molto importante per la co-progettazione, lavorare sul modello fisico realizzato nella precedente attività. Questo sia perché ha aiutato i bambini a mantenere un filo logico e cronologico del discorso aiutandoli nella progettazione, sia per far capire loro l'importanza di progettare partendo dalla carta.

La complessità maggiore si è riscontrata nel tenere a freno la voglia di colorare dei bambini, che nel momento della decorazione, hanno fatto fatica a rispettare le linee guida che avevano progettato.



*Immagine 64-65\_Recinzione e decorazione; La co-progettazione parte dal modello fisico; I bambini all'opera nell'orto*



*Immagine 66-67\_Recinzione e decorazione; Preparazione del vaso-pallone con le piante officinali; Un bambino rimuove la recinzione temporanea*

## 4 - La CASETTA degli INSETTI

La quarta attività ha avuto come tema centrale gli insetti e la biodiversità dell'orto. I bambini infatti sono molto attratti dai piccoli insetti trovati nell'orto e di conseguenza si è deciso di fargli realizzare una casetta che fosse da richiamo per gli insetti utili all'orto. Anche in questo caso si è utilizzata la metafora degli insetti buoni e cattivi per l'orto e della necessità di costruire un hotel che potesse accoglierli quando ne avessero bisogno.

Per realizzare queste strutture è necessario riempire dei contenitori, preferibilmente cilindrici, con dei materiali naturali come foglie, pigne, legnetti, corteccia ecc... lasciandoli aperti da un lato. Gli insetti sono attratti da questi materiali e si radunano nei contenitori.

Le maestre e i genitori si sono occupati di recuperare vari contenitori cilindrici, mentre i designer il materiale per il riempimento, oltre a quello che sarebbe stato utile alla costruzione della casetta (cassette di plastica, pannelli di pvc, fascette...).

Per introdurre l'attività ai bambini sono state d'aiuto delle semplici immagini stampate di insetti buoni o cattivi per l'orto con le quali è stato spiegato loro il concetto di biodiversità, e l'importanza di ogni insetto per l'orto.

L'attività ha seguito questi passaggi:

- Spiegazione del concetto di biodiversità e dell'attività del giorno
- Divisione del materiale naturale per tipologia (foglie, pigne, legni ecc..)
- Distribuzione dei contenitori per ogni bambino (diventeranno le future stanze dell'hotel)
- Riempimento dei contenitori da parte di ogni bambini
- Progettazione e costruzione della struttura dove raccogliere i contenitori (l'hotel)
- Posizionamento delle stanze all'interno dell'hotel

Nonostante l'ottima riuscita dell'attività e la grande partecipazione dei bambini, sarebbe stato utile reperire con loro il materiale per riempire le stanze, organizzando magari una gita al parco per recuperare i materiali necessari e spiegare sul campo il concetto di biodiversità.



*Immagine 68-69\_ La casetta degli insetti; Un momento di spiegazione del concetto di biodiversità; Il montaggio della casetta degli insetti*



*Immagine 70-71\_La casetta degli insetti; Un bambino incuriosito dall'hotel; La casetta*

## 5 - MANIFESTO e REGOLAMENTO

Arrivati alla quinta attività ed avendo ormai avviato l'orto nelle sue varie parti, è stato il momento di raccogliere le impressioni generali dei bambini, e di stilare con loro un regolamento per la corretta gestione dell'orto, che fosse utile sia a loro che alle maestre.

Il manifesto è stato gestito attraverso un'altra metafora: quella della "storia del nostro orto" un racconto per i bambini che come loro vogliono fare l'orto ma non sanno leggere.

Per coinvolgerli tutti allo stesso modo e allo stesso tempo per verificare che avessero appreso tutti i concetti lungo il percorso fatto, sono state fatte loro delle domande su ogni attività svolta. A seguito di ogni domanda loro dovevano disegnare su una cartolina la loro risposta, formando alla fine una storia di senso compiuto.

Le domande preparate dai designer erano pensate per racchiudere i punti chiave del processo, seguendo ogni attività e rinfrescando la memoria dei bambini con le metafore utilizzate volta per volta.

L'attività ha seguito questi passaggi:

- Dibattito iniziale con i bambini per capire come raccontare la storia dell'orto
- Disposizione dei bambini in gruppi da 5 per tavolo e consegna dei fogli in formato A6 e dei pennarelli colorati ad ognuno.
- Brainstorming sugli steps progettuali svolti in base ai gruppi di domande:
  - 1 Cos'è un orto? A cosa serve? Che vuol dire condiviso? Con chi lo condividi?
  - 2 Cosa abbiamo piantato? Perché abbiamo piantato in questo modo (accostamenti coltivazioni)?
  - 3 Come abbiamo fatto a proteggerlo (riciclo, recinzione)? A cosa serve la casetta degli insetti?
  - 4 Come ce ne prendiamo cura? Chi si prende cura dell'orto? Quando non ci siete? Chi raccoglie? Chi mangia?
- Raccolta dei disegni

L'attività ha liberato forse più di ogni altra, la creatività e l'immaginazione dei bambini che hanno utilizzato delle forme grafiche inaspettate per descrivere alcuni aspetti che li avevano particolarmente colpiti (i profumi, la semina, gli insetti). È stata svolta in modo molto fluido, grazie anche al formato del foglio

che non permetteva troppe divagazioni. Questo workshop è stato anche una conferma positiva per i designer e le maestre del percorso fatto, avendo constatato l'interesse, la partecipazione dei bambini durante tutto il processo di co-design.

Ovviamente adottando la forma comunicativa del disegno, alcuni bambini, più insicuri di altri, copiavano i disegni dei compagni.



*Immagine 72-73\_Manifesto e regolamento; Momento di disegno e creazione della storia; I bambini osservano il loro lavoro*





Immagine 74-75\_Manifesto e regolamento; I disegni fatti dai bambini sono raccolti in un grande libro di cartone

## 6 - DEFINIZIONE dei RUOLI

L'ultima attività è stata quella della definizione e gestione dei ruoli che i bambini devono mantenere per prendersi cura dell'orto. All'inizio di questa attività i designer hanno incollato i disegni dei bambini su quadrati di cartone, che uniti tra loro hanno formato un libro con la storia dell'orto. In questo modo sono emersi anche i ruoli necessari e i bambini non hanno fatto fatica a riconoscerli.

La storia lasciava evincere le tre mansioni principali: innaffiare le coltivazioni, controllare che la recinzione fosse stabile e che la casetta degli insetti non fosse disturbata dai compagni e la custodia e gestione degli attrezzi dell'orto. Tutti i ruoli sono stati percepiti dai bambini come una grande responsabilità, anche perché la fase successiva del workshop è stata quella di creare dei distintivi che recassero il simbolo dei tre ruoli definiti. In questo modo, seguendo un calendario settimanale, ogni classe avrebbe avuto una mansione specifica, vestendo anche il distintivo apposito.

Il calendario è stato poi gestito ed approvato insieme alle maestre che hanno garantito una corretta gestione e continuità delle attività.

Il workshop ha seguito questi passaggi:

- Utilizzo del manifesto con la storia dell'orto per la definizione dei ruoli
- Definizione di un sistema rotazionale per la gestione e decisione dei tre ruoli principali
- Divisione dei 20 partecipanti in tre gruppi, a seconda delle tre mansioni identificate e sorteggio di un ruolo per gruppo
- Creazione dei distintivi per ogni ruolo con mollette ed etichette bianche
- Realizzazione ed affissione del calendario con i turni per ogni classe

Nonostante l'immediata comprensione dell'attività e dei ruoli da svolgere è stato complesso trattenere i bambini i quali, una volta investiti del ruolo e indossato il distintivo, volevano immediatamente raggiungere l'orto per mettere in pratica il compito ricevuto.



Immagine 76-77\_Defnizione dei ruoli; Ogni bambino ha il suo cartellino con il proprio ruolo per la settimana; Un bambino annaffia l'orto



*Immagine 78-79\_Definizione dei ruoli; I bambini hanno preso molto seriamente le loro responsabilità e sono andati subito a lavorare nell'orto*

Il percorso di co-progettazione con la scuola Catone si è concluso con una festa di fine anno organizzata dai genitori dei bambini e che è stata occasione per ricevere i feedback sul percorso non solo dei bambini e delle maestre, partecipanti attivi della co-progettazione, ma anche dei genitori che hanno vissuto di riflesso, tramite i racconti dei bambini, questa esperienza.

La valutazione del percorso è stata generalmente positiva: i bambini sono stati sempre attivi e curiosi in ogni fase del processo, esternando le loro idee e domande, senza timore di sbagliare; nessuno di loro infatti si è sentito escluso o emarginato dal processo di co-design. Hanno inoltre compreso il concetto di condivisione in un orto, non c'è qualcosa che è "mio" o "tuo" ma il raccolto è di tutti, così come la gestione e la cura dell'orto deve essere portata avanti da tutti.

Un altro fattore positivo è stata la condivisione dell'esperienza con i compagni; come detto in precedenza non è stato possibile includere tutti i bambini in ogni attività, ma fortunatamente tra di loro c'è stato un passaparola naturale che ha reso partecipi tutti gli alunni della scuola di ogni step progettuale.

Come già detto all'inizio di questo capitolo, il processo di co-design impone una progettazione a livello locale, con una comunità ben precisa di persone e sviluppando soluzioni ad-hoc che verranno poi rese disponibili globalmente.

Il percorso fatto con la scuola Catone è stato sintetizzato e racchiuso in sei toolkit, uno per ogni attività descritta in questo capitolo, che permettono a qualsiasi altra scuola materna di realizzare il proprio orto condiviso seguendo le linee guide contenute all'interno. I toolkit sono disponibili e scaricabili gratuitamente al link: [www.progettocampus.polimi.it/download](http://www.progettocampus.polimi.it/download)





04

Uno **STRUMENTO** di  
**RACCOLTA FEEDBACK**  
per gli **ORTISTI** di **campUS**

*Immagine Capitolo 4\_Strumento di raccolta feedback; L'immagine mostra una vista dall'alto del quartiere Bovisa, riconoscibile dallo scheletro di uno dei "Gasometri". Questo è il quartiere dove si è svolta principalmente la ricerca*



In molti casi il modo in cui è sviluppata un'innovazione è importante quasi quanto l'innovazione stessa, e spesso il suo successo è dato proprio dalla partecipazione e dal coinvolgimento degli utenti. A partire da quelli degli utenti primari, fino ad arrivare a quelli dei dirigenti d'azienda, i feedback sono essenziali per imparare, rivedere e migliorare un progetto.

Accade spesso che progetti virtuosi come CampUS, dopo una partenza scoppiettante e una durata di qualche anno, vadano dimenticati alla fine del periodo della ricerca ad essi connessa. Accade anche spesso che la progettazione dei feedback venga a volte tralasciata, concentrandosi di più sull'organizzazione delle azioni o delle connessioni tra diversi elementi del sistema.

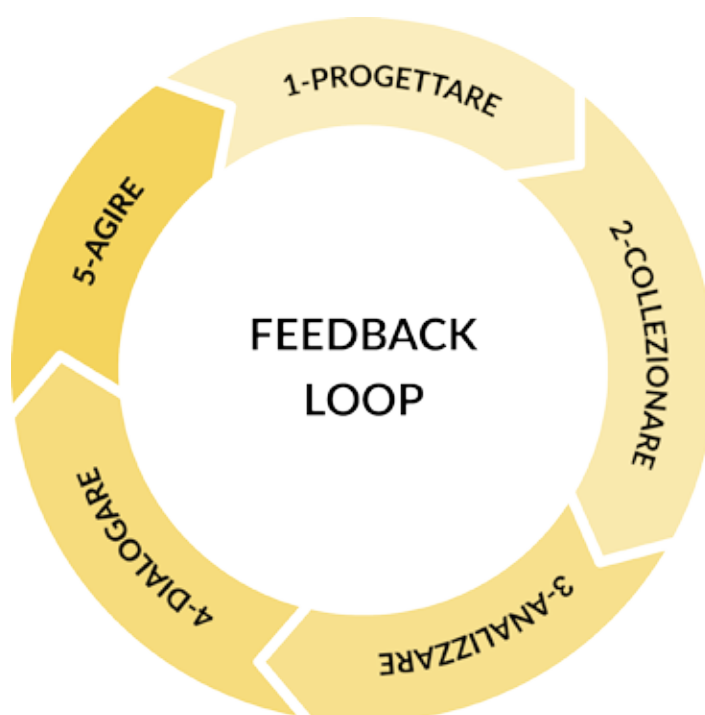
Da questi punti di partenza e dalla volontà di mantenere attivo il progetto, anche dopo la fine del suo periodo di ricerca è nata l'esigenza di progettare un sistema di feedback per gli artisti di campUS, che sia replicabile così come i toolkit di cui si è parlato nel capitolo precedente.



La raccolta dei feedback è un altro elemento chiave nel processo di progettazione per la social innovation. È chiaro come, in particolare per progetti che adottano un approccio di co-design, sia fondamentale avere dei commenti e delle proposte costanti da diversi fronti che possano aiutare allo sviluppo del progetto, a partire dalla fase iniziale, dove i feedback possono essere relativi al contesto di sviluppo o agli utenti coinvolti, per arrivare alla fase finale nella quale i feedback collezionati saranno utili a modificare o migliorare aspetti del progetto sviluppato.

È fondamentale però conferire una struttura solida che consenta agli utenti di rilasciare commenti mirati sul tema, senza divagazioni, di raccogliere in modo ordinato le richieste ed infine agire, evitando di lasciare che i feedback si disperdano o siano solamente fine a se stessi.

Si parla di *closed feedback loop* per indicare un processo nel quale i feedback servono a progettare ed implementare soluzioni. Collezionare semplicemente i feedback non è abbastanza, serve chiudere il cerchio assicurandosi che il sistema di feedback sia progettato e sviluppato correttamente, i dati siano analizzati con gli utenti e che siano poi utilizzati per prendere decisioni e provocare cambiamenti impattanti e utili per la comunità.



Creare un coinvolgimento del genere tra le parti è fondamentale per fare in modo che questo non rimanga un ciclo isolato ma iterativo ed è possibile grazie a 5 passaggi:

- 1- **PROGETTARE** - Progettare il percorso per la collezione di feedback è importante tanto quanto ogni altra parte del processo. È fondamentale in questa fase definire quali sono le informazioni da ottenere.
- 2- **COLLEZIONARE** - Recuperare i feedback degli utenti non solo per capire il loro punto di vista ma anche per creare una relazione che li coinvolga nel processo. In questo modo è possibile creare un contatto che li faccia sentire a proprio agio.
- 3 - **ANALIZZARE** - Per comprendere i feedback ricevuti è critico analizzare i dati e dare un senso all'opinione delle persone; Analizzare non solo dal punto di vista progettuale, ma con gli occhi di chi ha espresso i commenti. In questo modo sarà possibile capire molte cose riguardo al contesto e alla community di riferimento.
- 4 - **DIALOGARE** - La parte più importante è quella della conversazione con i co-progettisti: riferire quello che è emerso dall'analisi e co-progettare le soluzioni.
- 5 - **AGIRE** - Il feedback loop non è completo fino a quando non si passa all'azione reale e si ottengono risultati in base al percorso fatto.

# ● TIPOLOGIE di FEEDBACK

Come già detto è importante collezionare feedback lungo tutto il percorso di design per la social innovation, in modo da adattare il progetto agli input ricevuti. Ogni fase della progettazione ha però bisogno di ricevere informazioni diverse, e di conseguenza i metodi di raccolta feedback cambiano in base a ciò che il progettista ha bisogno di sapere.

## ● FEEDBACK di RICERCA

Con feedback pre-progetto si identificano tutte quelle informazioni sui bisogni, problemi o esigenze acquisite in fase di ricerca iniziale e quelle tecniche volte ad ottenerle dagli utenti futuri di un progetto.

Probabilmente questa è la fase più importante per un designer che deve *“convertire i bisogni in domande”* (P.Drucker) ed assicurarsi che queste domande siano quelle giuste e che non derivino dalla sua immaginazione.

I feedback pre-progetto possono essere di due tipologie, legate principalmente a due situazioni diverse: una prima, dove raccogliere feedback e commenti da parte degli utenti serve a formulare il problema di partenza del progetto; una seconda invece dove il problema è già acquisito e quindi i feedback saranno formulati e raccolti su una base già strutturata.

È una fase nella quale non bisogna dare per scontato nulla ed essere aperti a qualsiasi tipo di commento, anche quelli più inaspettati; identificare e formulare il giusto problema dall'inizio è la chiave di volta di un progetto.

Fanno parte dei metodi di raccolta feedback pre-progetto la ricerca sul campo, la ricerca etnografica, le interviste approfondite o eventi per coinvolgere una comunità nell'identificare un problema.



*Immagine 81\_Feedback di ricerca* ; Fotogramma tratto dal film "Kitchen Stories" (2003) che racconta la storia di uno strano rapporto tra due uomini, un ricercatore nel campo dell'efficienza e dello studio del movimento, e un uomo non sposato di mezz'età. Rappresenta un esempio estremo di ricerca sul campo: il ricercatore infatti è obbligato a rimanere seduto in un angolo della cucina dell'uomo su un seggiolone da arbitro di tennis ad osservarne i movimenti.

# ● FEEDBACK di PROTOTIPAZIONE

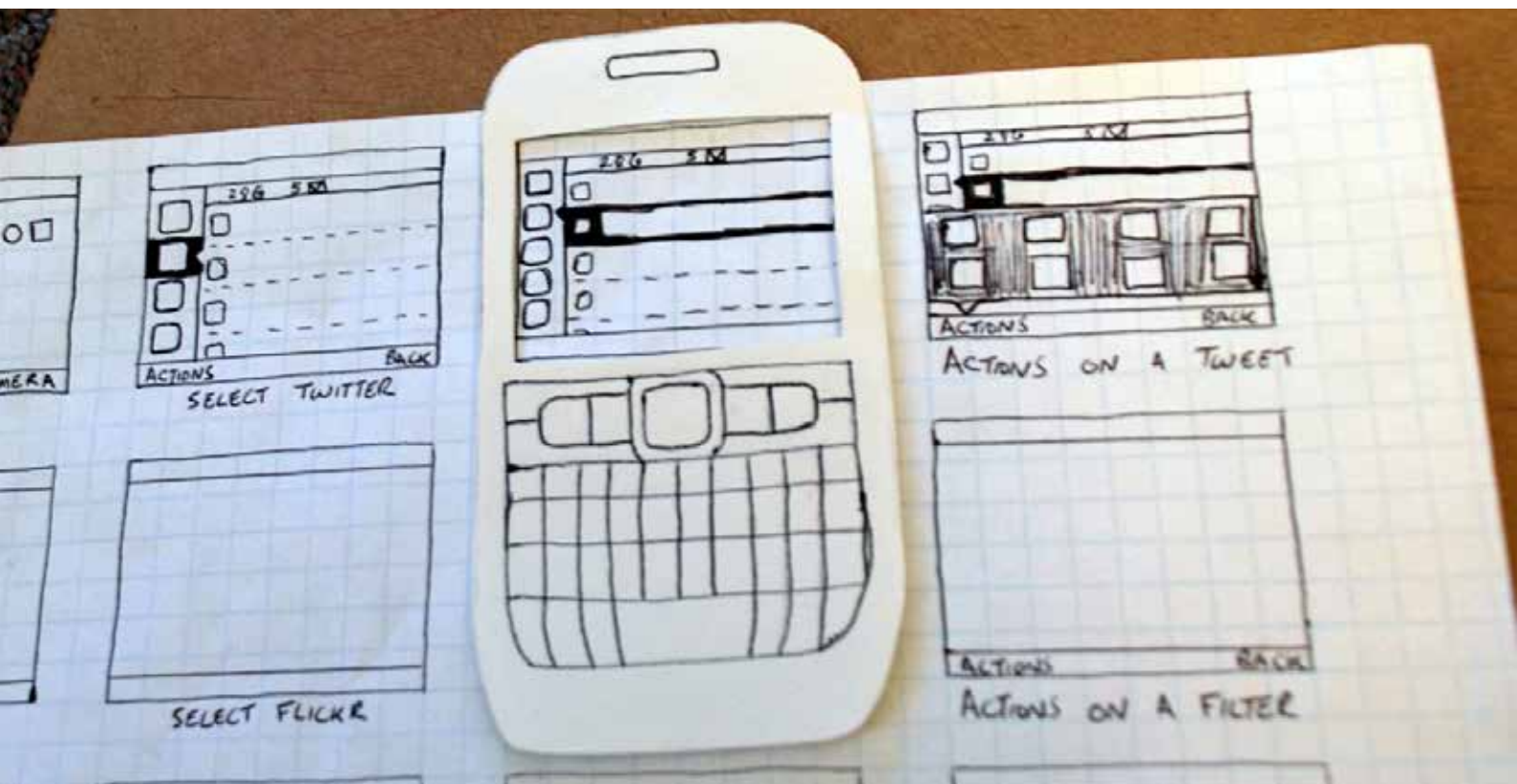
I feedback di prototipazione sono quelli raccolti durante la fase di sperimentazione di un progetto. Una volta proposta un'idea c'è bisogno di testarla in pratica con l'aiuto di un prototipo, anche molto spartano, e svilupparla poi attraverso gli errori e i commenti raccolti.

In questa fase il processo è veloce e continuo e ruota tra il test dell'idea, i feedback ricevuti e l'immediato adattamento del prototipo in base alle criticità identificate.

Anche se può sembrare un processo lento, quello di prototipazione aiuta a generare risultati molto rapidamente. La complessità di alcuni problemi richiede una serie di esperimenti iniziali tra cui decidere e prima l'idea sarà tangibile, prima si riuscirà a valutarla, rifinirla e definirla.

La prototipazione inoltre consente di esplorare più idee contemporaneamente e ricevere feedback su ognuna di esse. (T.Brown, 2009)

Un esempio pratico di questa categoria di feedback è stato descritto nel capitolo precedente, che analizza il processo di co-progettazione dell'orto condiviso con i bambini della scuola Catone, e come a seconda dei feedback ricevuti nel corso di ogni attività, i designer abbiano perfezionato degli elementi a favore di quella successiva.



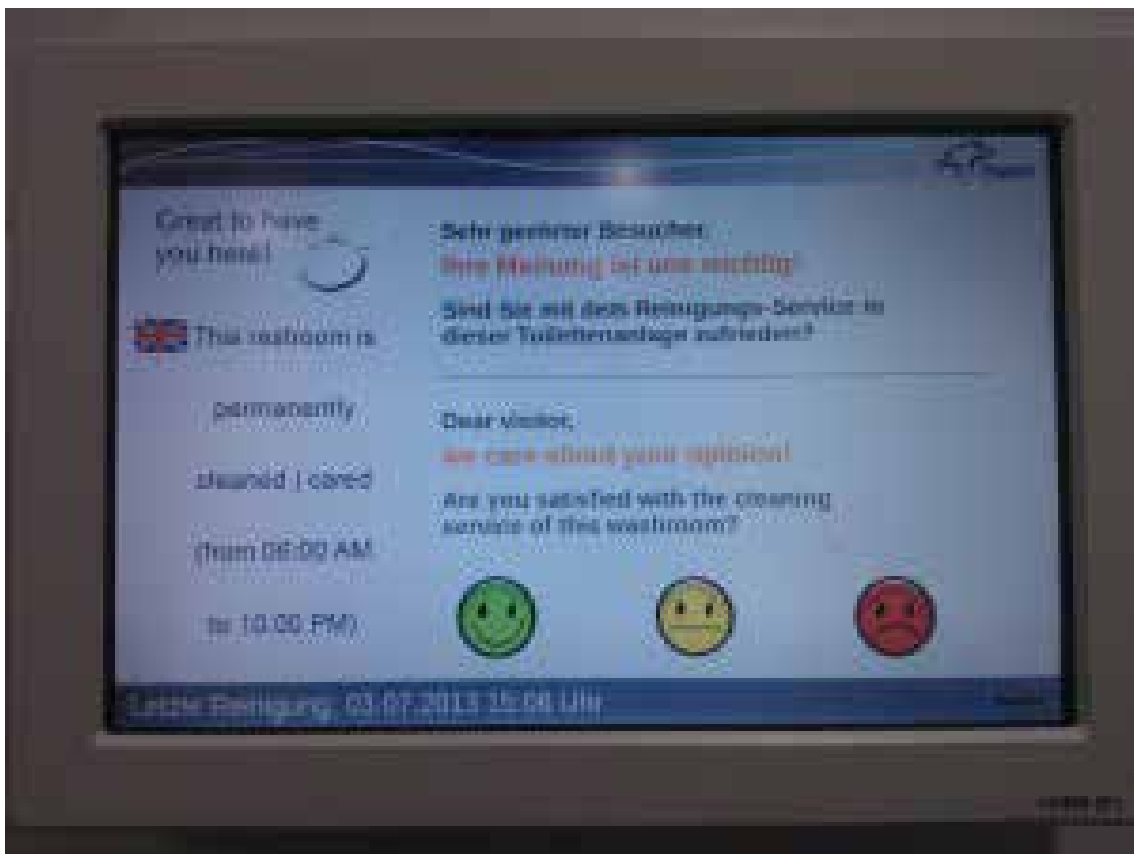
*Immagine 82\_Feedback di prototipazione* ; Esempio di prototipazione per l'interfaccia grafica di un cellulare. Questo è il classico esempio di quanto descritto nel paragrafo 'Feedback di Prototipazione', un prototipo rapido, economico e impreciso che può aiutare velocemente a visualizzare una soluzione e a prendere delle decisioni.

# ● FEEDBACK di VALUTAZIONE

I feedback post-progettazione sono fondamentali per una corretta valutazione e validazione da parte del designer che, ricevendo commenti ed esperienze sul progetto, potrà implementarlo rendendolo maggiormente adattabile a contesti differenti.

È bene sottolineare come questa tipologia di feedback non sia utile solamente al designer, anzi sono diversi gli strumenti di raccolta feedback gestiti da enti pubblici o privati che raccolgono le storie, segnalazioni e commenti di persone che utilizzano il loro servizio, per poi implementarlo.

Questi sono probabilmente la tipologia di feedback più comuni, basti pensare ai questionari cartacei di valutazione di un servizio o un prodotto che le aziende presentano ai propri clienti o alle interviste telefoniche riguardo a un servizio oppure ancora ai numerosi esempi online di recensioni riguardo qualsiasi tipologia di offerta.



*Immagine 83\_Feedback di valutazione* ; Questionario rapido di valutazione di un servizio all'aeroporto di Francoforte. All'uscita delle toilette dell'aeroporto sono presenti degli schermi che invitano a lasciare un rapido feedback sulla qualità del servizio.





[Home](#) > [Corsi](#) > Customer satisfaction

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Grazie per la tua disponibilità nel compilare il sondaggio. Ti chiediamo di rispondere alle domande che trovi di seguito.

Sul sito del politecnico di Milano, sei riuscito a trovare la pagina dedicata ai corsi di formazione permanente? (\*)

- Molto facilmente
- Abbastanza facilmente
- Con qualche difficoltà
- Con molta difficoltà

Se ne hai avute, che tipo di difficoltà hai riscontrato nella ricerca della pagina?

All'interno della pagina dedicata ai corsi di formazione permanente, hai trovato tutte le informazioni che cercavi?

*Immagine 84\_Feedback di valutazione ; I questionari di valutazione di un servizio sono molto diffusi nelle aziende e nelle istituzioni pubbliche, questo è un esempio di valutazione dell'utente nell'esperienza di navigazione sul sito del Politecnico di Milano*

# **FEEDBACK ANALOGICI e DIGITALI**

Un'ulteriore distinzione sul tema dei feedback post-progettazione o di valutazione, va fatta tra analogico e digitale. Se da un lato la grande diffusione di internet permette in modo facile ed intuitivo di lasciare un feedback su qualsiasi tipologia di prodotto o servizio, dall'altro esclude ancora una grande fetta di popolazione.

La digitalizzazione dei feedback ha sicuramente molti vantaggi che si riscontrano nei numerosi servizi che stanno crescendo negli ultimi anni, basti pensare a quelli nati in Inghilterra sulla valutazione del sistema sanitario, oppure quelli oltreoceano nei quali gli abitanti di diverse città possono segnalare in tempo reale dei disagi nell'organizzazione cittadina direttamente all'amministrazione.

I vantaggi maggiori rispetto ai feedback analogici riguardano quindi prima di tutto le tempistiche, permettendo di rilasciare commenti in tempo reale e con l'ausilio di immagini o video per aumentarne l'immediatezza; altro vantaggio molto importante è quello della diffusione: se il sistema di rilascio dei feedback è ben progettato e strutturato, questo può raggiungere le persone adatte in ogni parte del mondo, con un sistema customizzato e riducendo quindi un grande gap del sistema analogico.

Molte volte invece un sistema di raccolta feedback analogico in forma di questionario scritto o conversazione orale, può facilitare il coinvolgimento dell'utente grazie al contatto fisico e generare commenti e soluzioni più stimolanti che una modalità digitale.

Rimane comunque fondamentale valutare il contesto di partenza, l'area di sviluppo e di utilizzo del servizio e soprattutto gli utenti che dovranno utilizzarlo per creare un sistema di rilascio e raccolta feedback il più adeguato possibile a chiudere il feedback loop e a generare quindi soluzioni vincenti.





# PATIENT OPINION

**PROGETTO**\_Paul Hodgkin, Patient Opinion

**LUOGO**\_UK

**ANNO**\_2005 - in corso

Patient Opinion è un'associazione no-profit che, nel 2005, ha dato il via ad una piattaforma on-line di rilascio feedback sul sistema sanitario Inglese. Il servizio è partito dal desiderio di un medico della città di Sheffield che voleva rendere partecipi i pazienti del cambiamento del sistema sanitario. I metodi utilizzati, come questionari di valutazione o interviste ad un tavolo, erano troppo costosi e inefficaci, quindi è nata l'idea di un sito web.

Qui i pazienti possono raccontare la propria storia di fruizione di un servizio sanitario, che viene letta direttamente dallo staff sia dell'ospedale di riferimento che di quelli della zona circostante. Le storie ricevono poi una risposta ed alcune di queste sono il punto di partenza per un cambiamento nell'erogazione dei servizi. Patient Opinion inoltre è fruibile anche grazie ad un 'numero verde', permettendo anche a chi non usa il computer di raccontare la propria storia. I feedback rilasciati dai pazienti sono sia positivi che negativi e le storie possono essere lette non solo dai medici o infermieri, ma anche da tutti coloro che accedono alla piattaforma, influenzando la scelta dei servizi da parte dei visitatori.

Il sistema è ben controllato e non permette il rilascio di storie offensive o inadeguate: il narratore infatti firma digitalmente una sorta di contratto, dove si impegna a raccontare una storia vera e senza offese e le storie vengono controllate singolarmente dallo staff di Patient Opinion prima di essere pubblicate. Un altro punto di forza di questo servizio è l'interfaccia di utilizzo, che permette di controllare facilmente l'andamento del feedback: se la storia è stata letta da qualcuno (e se sì, da chi), se ha ricevuto una risposta e se c'è un cambiamento pianificato nel servizio in questione. Questo elemento, insieme ad una sezione che rivela i 'numeri' del servizio ne rafforza la credibilità mostrando risultati reali che partono dal basso.

Patient Opinion dopo una fase di test e sviluppo che ha dimostrato la sua effettiva funzionalità ed efficienza, è ora sparso in diverse zone del mondo, dall'Inghilterra all'Australia.

<https://www.patientopinion.org.uk/>



**I MADE SURE MY  
MUM COULD KEEP  
IN TOUCH**



**I MADE WAITING  
TIMES PUBLIC**

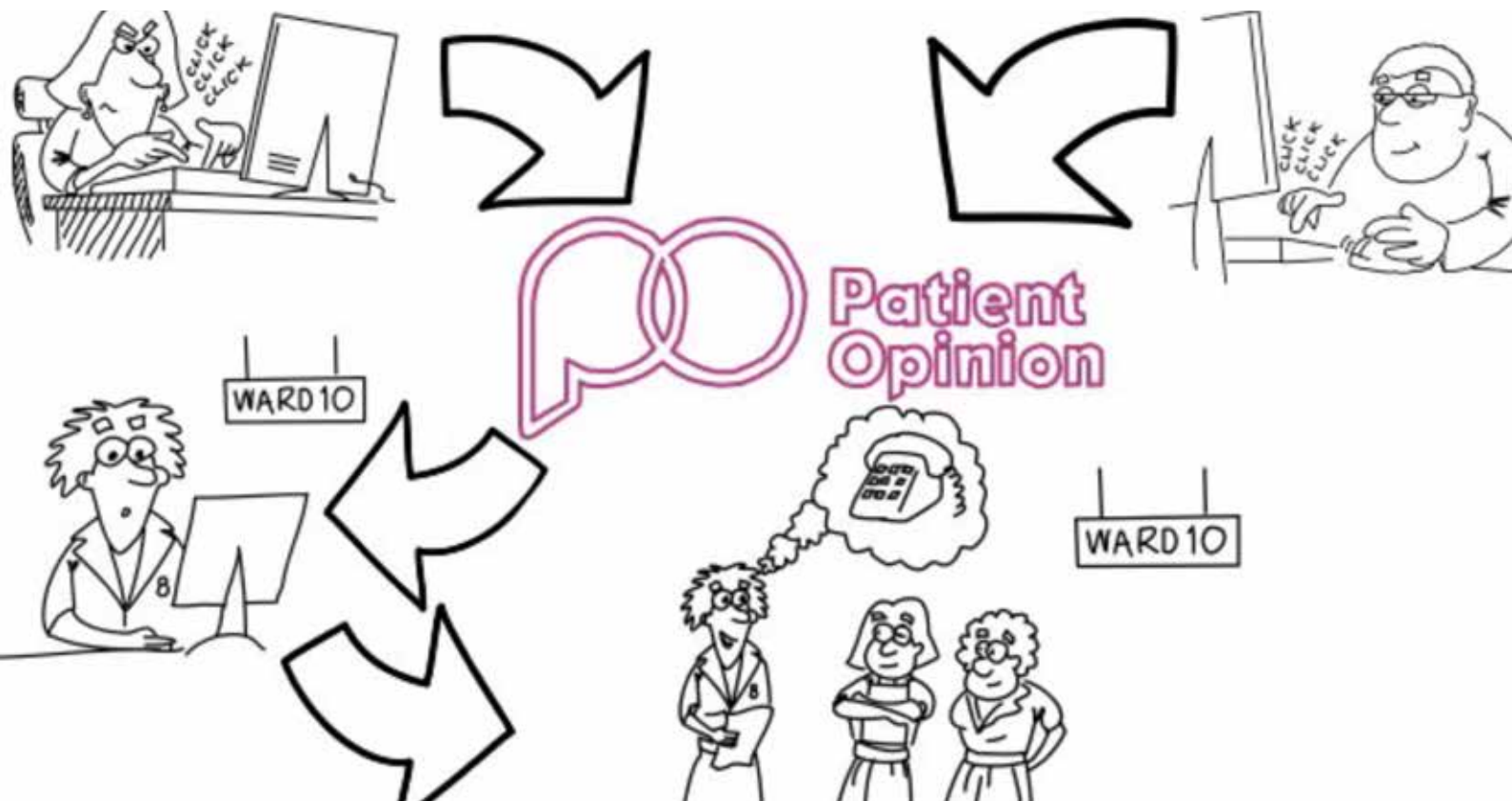


Immagine 82-84\_Patient Opinion ; Due titoli di storie raccontate dai pazienti; Schema del funzionamento del servizio

Follow us: Blog

Seleziona lingua | ▼

Size:

Contrast:

BSL

Log in



An independent site about your experiences of UK health services, *good or bad*.  
We pass your stories to the right people to make a difference.

[▶ Information for professionals](#)

Home

[Tell your story](#)

[About us](#)

[▶ Search](#)



Search for stories about...

eg Leeds General Infirmary, heart surgery, depression, S3 8EN



I made sure my mum could keep in touch



Now the staff know how they helped our family



Your stories help me to keep improving

"The department were no longer going to issue wigs. ***I was devastated***"

About: Basildon University Hospital / Dermatology

NEW STORY



"They diagnosed me...within half an hour ***despite it being Friday night***"

About: NHS 111 and Royal Stoke University Hospital / Accident and emergency

NEW STORY



"I can't thank the team enough, they were ***outstanding.***"

About: Solihull Hospital / Trauma and orthopaedics

STORY READ



"I just ***feel like an inconvenience*** and I think there is sometimes a lack of compassion"

About: Nottinghamshire Healthcare NHS Foundation Trust / Adult Mental Health Services - Community (County)

STORY HAS A RESPONSE



experienced by 1 other



**Who's listening to your stories?**

**129,500** stories told

**6,151** staff listening

In the past month...

**76%** of stories received a response

**3%** of responses to concerns led to change

[More...](#)

**PROGETTO**\_Open Plans

**LUOGO**\_USA

**ANNO**\_2009 - in corso

Open 311 è un software sviluppato inizialmente per la città di Washington D.C, ma che si è espanso potenzialmente grazie al contributo di organizzazioni, come *OpenPlans* o *Code for America*, di amministrazioni cittadine, San Francisco una tra le tante, e grazie anche al supporto della Casa Bianca.

In parole povere Open 311 è un programma standard che consente l'utilizzo di diverse interfacce in base alle esigenze delle amministrazioni comunali. Con questo software open source sono stati progettati servizi come "BOS:311", che consente ai cittadini di Boston di segnalare un problema di ordine pubblico direttamente alle autorità che lo sistemano in tempo quasi reale, o "FixMyStreet", piattaforma online ed applicazione con la quale i cittadini Inglesi possono segnalare i problemi del quartiere con l'aiuto di fotografie e descrizione.

Il sistema progettato rende il servizio facilmente scalabile e replicabile (come dimostrano le numerose città che lo utilizzano) e ha i suoi punti di forza nella localizzazione dei problemi attraverso una mappa, nella descrizione arricchita da fotografie che aiutano a valutare lo stato di urgenza del disagio ed infine nella pronta risposta delle amministrazioni locali che non solo agiscono sui problemi, ma segnalano quelli risolti.

L'unico limite di questo sistema è che, essendo un servizio di rilascio feedback immediati basato su una piattaforma digitale, esclude una buona fetta di cittadini dall'utilizzo. Nonostante questo, l'aumento degli ultimi anni dell'utilizzo di smartphone e tablet sta implementando e migliorando il servizio.

<http://www.open311.org/>

<https://www.fixmystreet.com/>

<http://www.cityofboston.gov/doi/apps/311.asp>

# Building waste etc enforcement to visit Dalmain Road

Reported via iOS in the Flytipping category by Elina mcHardy at 11:25 today

Sent to Lewisham Borough Council 5 minutes later

Builders waste come out of building site



## Provide an update

Please note that updates are not sent to the council. Your information will only be visible to other users.

Report abuse Get updates Share Problems nearby

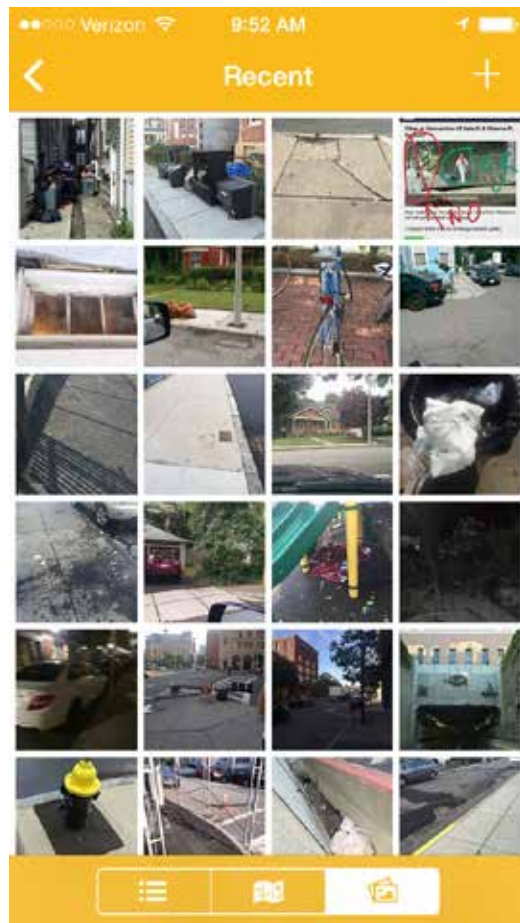
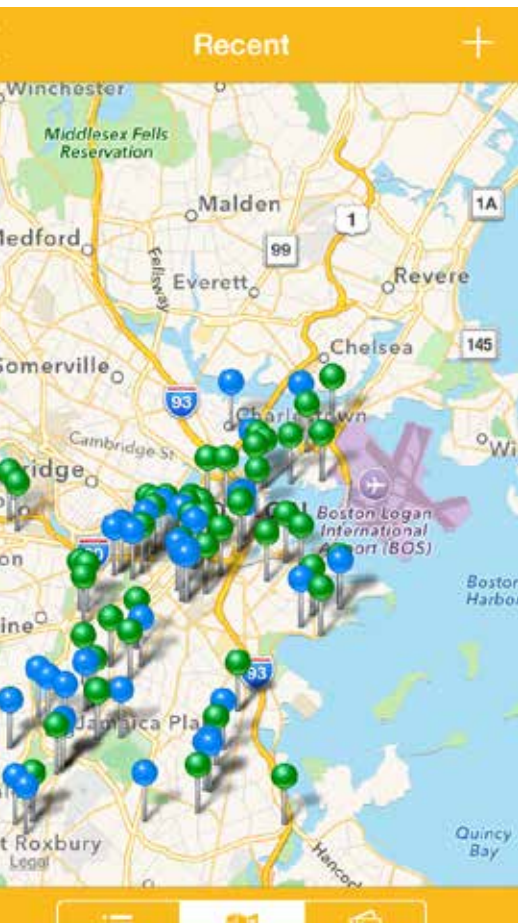
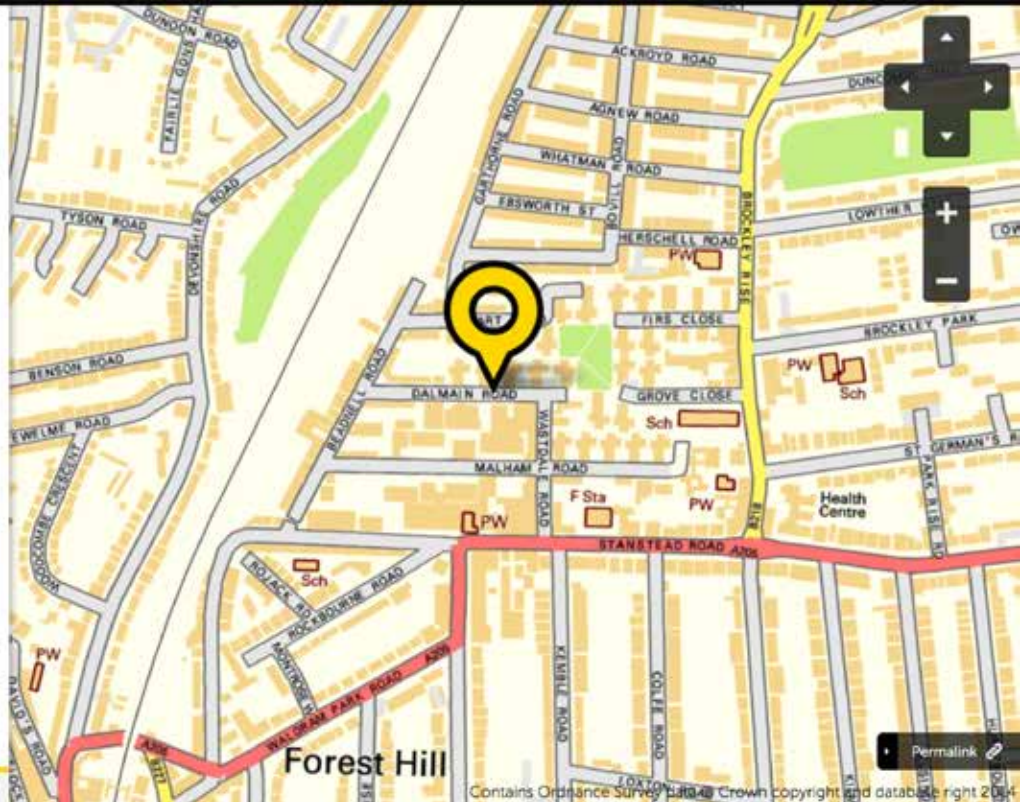


Immagine 87-90\_Open 311 ; Piattaforma "Fix my Street": esempio di segnalazione; Tre screenshot dell'applicazione BOS:311, la mappa con tutte le segnalazioni, le segnalazioni recenti mostrate per immagini e l'interfaccia per aggiungere una nuova segnalazione.



**PROGETTO\_**Maiora Labs

**LUOGO\_**Italia

**ANNO\_**2010 - in corso

Decoro Urbano è un social network che segue la scia del caso studio precedente (Open 311). Lo scopo di questo strumento è di favorire il dialogo tra i cittadini e le Pubbliche Amministrazioni e di facilitare il supporto dei cittadini alla cura della propria città.

Gli utenti possono accedere al servizio attraverso diverse piattaforme: un sito web, un'applicazione e una pagina facebook, dove poter segnalare i problemi nel proprio quartiere. Questo è un aspetto negativo del sistema; se da un lato facebook è utile per raccogliere un gran numero di utenti, dall'altro rappresenta un contenitore troppo vasto di feedback che si perdono tra post pubblicitari e video, restando inconclusi.

Il sito web e l'app invece, funzionano abbastanza bene, dividendo le segnalazioni per comune e mostrando le segnalazioni risolte. Inoltre è possibile filtrare le segnalazioni per categorie: rifiuti, vandalismo/incuria, dissesto stradale, zone verdi, segnaletica e affissioni abusive.

Al momento sono 223 i comuni attivi in Italia che hanno scelto di aderire al servizio ognuno con un sito dedicato. Nonostante le intenzioni siano ottime, il sistema stenta ancora a decollare (a differenza di altre nazioni) con poche segnalazioni risolte e scarsa collaborazione delle pubbliche amministrazioni o dei comuni.

L'errore più grande di Decoro Urbano è nell'identità. Presentandosi come social network infatti, perde di credibilità e di funzionalità: le segnalazioni possono essere fatte da chiunque ed in qualunque luogo, senza però che l'amministrazione comunale dia la sua adesione al servizio. Ne consegue che il servizio vuole favorire il dialogo tra cittadini e Pubblica Amministrazione, ma spesso quest'ultima è assente al tavolo della conversazione.

Inoltre dalla ricerca è emersa la grande quantità di strumenti che propongono la stessa funzione, talvolta in aree molto ristrette e circoscritte. Questo porta inevitabilmente ad una dispersione di notizie senza una conseguente soluzione.

<http://www.decorourbano.org/>

# DECORO URBANO

## Come funziona?

### 1 SEGNALATORE



L'utente registrato su **DECORO URBANO®** utilizza l'**applicazione smartphone** o effettua l'accesso su **www.decorourbano.org** per inviare la propria segnalazione.

### 2 MODERAZIONE



Il team di **Maiora Labs** effettua un **controllo preventivo** impedendo la pubblicazione di segnalazioni non pertinenti o la violazione delle condizioni di utilizzo.

### 3 PUBBLICAZIONE



La segnalazione viene pubblicata su **DECORO URBANO®**. L'ente preposto la visualizza sul suo **pannello di controllo** e comunica lo status dell'operazione:



gestendo gli interventi in base alle priorità.

www.decorourbano.org



WE DU!



The screenshot shows the Decoro Urbano website interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'Segnalazioni', 'Strumenti', 'Classifiche', 'Social', and 'Progetto'. The main content area displays a user profile for 'Grazia Colucci' with a 'Segnalazione in attesa' (Report pending) status. The report text describes a dangerous road condition in the historic center of Ostuni. Below the text is a map showing the location of the report, with a red pin and a white 'A' icon. The map is labeled 'CENTRO STORICO' and 'Ostuni'.

Immagine 91-92\_Decoro Urbano ; Funzionamento del servizio; Uno screenshot di una segnalazione

**PROGETTO**\_Comune di Milano

**LUOGO**\_Milano, Italia

**ANNO**\_2015 - in corso

‘Ghe Pensi Mi’ è l’app del comune di Milano per segnalare interventi nelle aree giochi, aree cani e playground milanesi direttamente all’Amministrazione comunale. L’app funziona come quelle presentate nel caso studio 2, e cioè scattando una foto allo strumento danneggiato, o al problema da segnalare, geolocalizzandolo e infine aggiungendo una breve descrizione.

Una funzionalità interessante è sicuramente quella del ‘Mi piace’, che dà la possibilità di segnalare non solo i danni presenti nelle aree sopra citate, ma anche le cose belle.

L’assessora al verde Chiara Bisconti, in occasione dell’apertura del servizio diceva: *“Milano ha un enorme patrimonio di aree pubbliche destinate ai cani, al gioco, ai bambini: in totale, sono oltre mille. Controllarle tutte, tutti i giorni, è impossibile. Per questo l’aiuto dei cittadini per una loro buona manutenzione è fondamentale. Con ‘Ghe pensi Mi’ sarà più semplice. E chiunque potrà seguire il lavoro svolto, l’iter della pratica. È un atto di trasparenza importante, un gesto che unisce Amministrazione e cittadinanza, con l’obiettivo comune di difendere il patrimonio pubblico, di prendersene cura, e tutelarlo. Va sottolineato che è anche possibile segnalare quello che piace: anche questo ci aiuterà a indirizzare al meglio gli interventi”*;

Il sistema però presenta ancora delle lacune importanti: dall’applicazione infatti non è possibile vedere le segnalazioni fatte nè seguire l’andamento delle pratiche. Questo rende il servizio meno credibile e tangibile, non sapendo dove vanno a finire le segnalazioni fatte. Inoltre l’app sarebbe più ricca aggiungendo delle categorie a quelle già presenti, magari più inerenti al tessuto urbano in generale, e non solamente ai parchi cittadini.

<https://itunes.apple.com/it/app/ghe-pensi-mi/id997727905?mt=8>



Immagine 93-94\_Ghe Pensi Mi; Screenshot delle schermate dell'applicazione

# VROOM\_A Human-Centered Take on Early Childhood Development

PROGETTO\_IDEO with Bezos Family Foundation

LUOGO\_USA

ANNO\_2014

IDEO è una *design firm* che utilizza un approccio basato sull' *Human Centered Design* per aiutare le organizzazioni nel settore pubblico e privato ad innovare e crescere.

Lo sviluppo di Vroom parte da una ricerca scientifica che afferma che i primi 5 anni dei bambini sono la base per il loro apprendimento futuro. Ogni volta che un genitore compie qualche azione insieme a loro o in loro presenza il cervello reagisce ed attiva milioni di connessioni neuronali, che catturano ogni azione e movimento. Vroom è uno strumento che trasforma i momenti condivisi dei genitori e dei bambini in momenti di costruzione e sviluppo del cervello. Che si tratti di pasti, o del bagnetto, qualsiasi momento è buono per coltivare le menti in crescita dei propri figli. Questo strumento consiste in una serie di schede con dei consigli e delle attività da svolgere con il proprio bambino/a in ogni momento della giornata ed è scaricabile gratuitamente dal sito web dedicato.

Vroom è un esempio virtuoso dell'utilizzo dei feedback in ogni fase di sviluppo di progetto. Il team IDEO infatti ha iniziato la fase di ispirazione, visitando e intervistando le comunità a basso reddito in California, New York e Pennsylvania coinvolgendo i genitori e osservandoli durante alcuni momenti della loro quotidianità. Allo stesso tempo ha collezionato i feedback da esperti nello sviluppo infantile e da pediatri. Nella fase successiva, dopo aver sviluppato una serie di idee, il team ha coinvolto alcune madri chiedendo loro una revisione e dei suggerimenti sulle varie proposte presentate. Da questo incontro i progettisti hanno scoperto molti aspetti interessanti che non avevano preso in considerazione e che hanno permesso loro di implementare il progetto. Infine, dopo aver sviluppato il progetto, il team ha lanciato una campagna di guerriglia e di provocazione mediatica per verificare il funzionamento reale e dopo un periodo di definizione di ogni aspetto del sistema, durato due anni, Vroom è stato lanciato nel 2014.

<http://www.joinvroom.org/>

**Every moment can be a  
brain building moment.**



*Immagine 95-96\_Vroom ; Due immagini di promozione dello strumento.*



Immagine 97-98\_Vroom ; Fa parte di Vroom anche un app che invia consigli giornalieri ai membri; Un evento di promozione del servizio

**PROGETTO**\_Coltivando

**LUOGO**\_Coltivando, l'orto conviviale al Politecnico di Milano

**ANNO**\_2013 - in corso

Questo strumento si inserisce nel vasto mondo dei feedback e rappresenta un caso interessante per quanto riguarda la gestione, la particolarità e la specificità della soluzione. La community degli ortisti di Coltivando infatti non sempre si trova a lavorare nell'orto nella sua completezza ma, compatibilmente con gli impegni, ognuno sceglie di andare quando può.

Per tenere tutti aggiornati sull'andamento dell'orto è stato creato uno strumento di controllo e gestione delle coltivazioni molto semplice e diretto, che consente a tutti gli ortisti di verificare la condizione dell'orto e comunicarne gli sviluppi.

Il sistema è formato da due tabelle di excell: una prima rappresenta una mappa di tutti i cassoni delle coltivazioni, ognuno con un proprio codice e un titolo che rispecchia il contenuto. Un codice colore aiuta a categorizzarli e a capire se sono coltivazioni nuove o passate. La seconda tabella invece è come se fosse una timeline di ogni cassone: mese per mese viene segnato cosa è piantato all'interno in modo tale da non sbagliare quando c'è da cambiare ciclo di coltivazione e piantare un seme compatibile.

Pur essendo meno curato nella forma dei casi studio precedenti, rappresenta una singolarità, sia perchè è molto specifico e legato ad un piccolo gruppo di persone, sia perchè totalmente gestito da una community che agisce sul documento in condivisione online, contribuendo alla durata del progetto.

Sono feedback difficilmente categorizzabili perchè molto specifici e inseriti in un contesto ben definito che è quello dell'orto condiviso, ma grazie a questi strumenti la situazione è sempre sotto controllo.





## **ANALISI dei CASI STUDIO**

Dall'analisi dei casi studio sui feedback di valutazione presentati, possono essere estratti due elementi che saranno centrali per la progettazione e il funzionamento del sistema di rilascio feedback di CampUS, presentato nei paragrafi a seguire.

Il primo elemento è la natura del sistema che può essere, come già accennato, analogico o digitale. Sono pochi i sistemi che presentano una doppia valenza e, anche quando utilizzano entrambi i mezzi, uno prevale sull'altro, come nel caso di "Patient Opinion", dove la piattaforma digitale è sicuramente più utilizzata rispetto al numero verde. Il sistema di Coltivando incece, pur utilizzando un mezzo digitale (excel) è analogico nelle modalità di utilizzo: sfrutta la comodità e i vantaggi di condivisione del digitale, ma, anche a causa della gestione dei cassoni per l'orto, resta legato all'analogico per l'inserimento dei contenuti.

Il secondo elemento fondamentale è il fine del feedback, non tanto quello primario, che resta comunque l'implementazione di un prodotto/servizio, ma quello secondario della nascita di una comunità di persone legate ad esso. I feedback quindi possono essere "Community centered" o "User centered": i primi sono volti alla creazione di una Community (o al suo mantenimento), i secondi invece sono slegati da questo fine e sono progettati in modo da essere funzionali per chi li usa. Open 311 ad esempio è un sistema basato su una Community che lo utilizza ed effettivamente funziona molto bene a livello locale. L'esempio del questionario di valutazione del Politecnico, oppure del grado di soddisfazione dei servizi igienici dell'aeroporto invece, sono progettati per essere attraenti e semplici per l'utente singolo. Il caso di Patient Voice invece è progettato per essere utilizzato dal singolo utente in modo rapido ed efficace, ma crea una community legata alla piattaforma online.

Il sistema di rilascio feedback e proposte di CampUS avrà una natura leggermente spostata verso l'analogico, ma che sfrutterà le potenzialità del digitale, e sarà volto alla creazione di una community forte che assicurerà la durata del progetto.

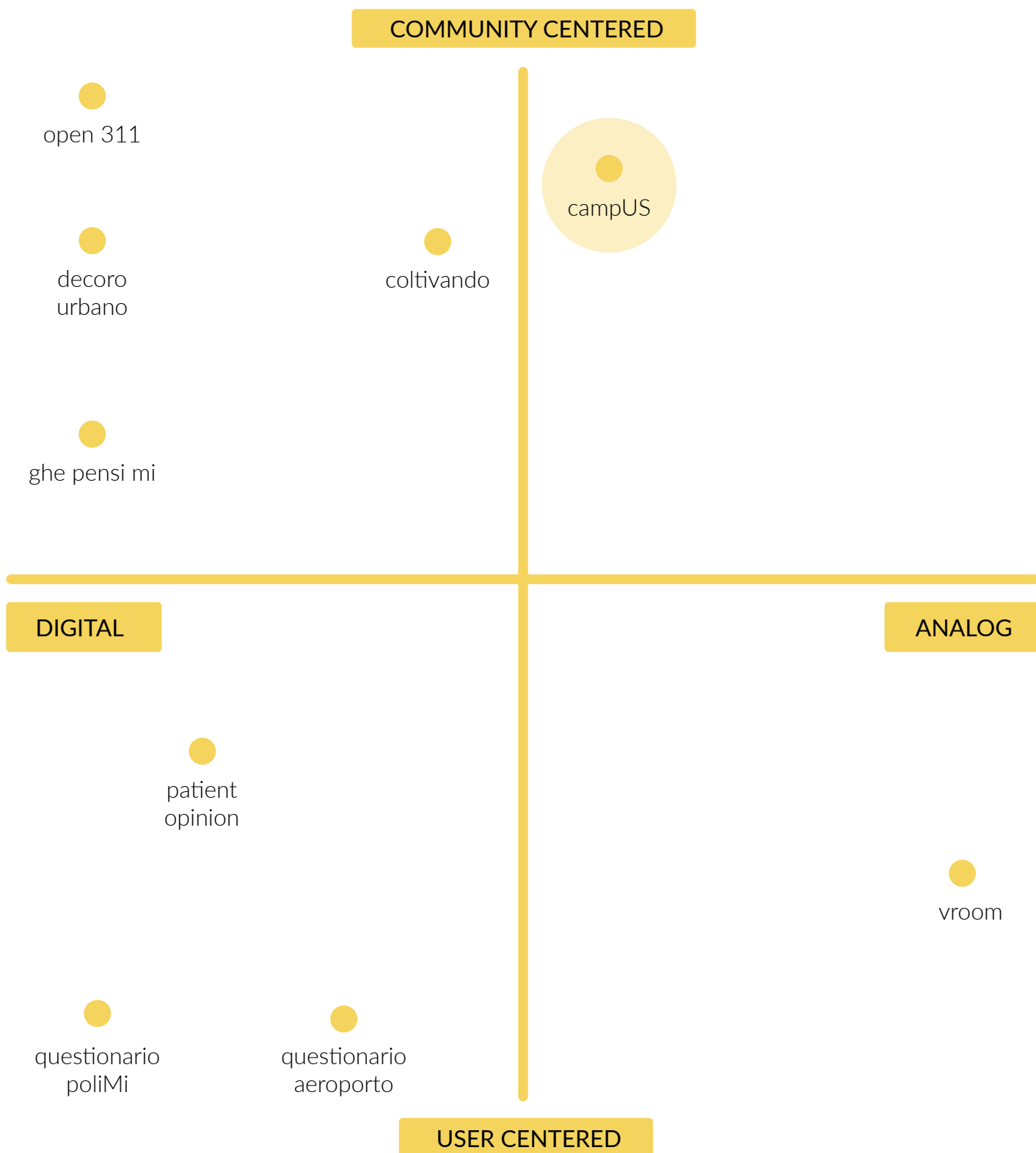


Immagine 101\_Analisi dei casi studio ; Il grafico rappresenta le caratteristiche dei casi studio presentati e il posizionamento dello strumento per campUS

Come scritto in precedenza, nel progettare un sistema di raccolta feedback è fondamentale valutare l'area di sviluppo e utilizzo del servizio e gli utenti che dovranno utilizzarlo.

CampUS è un progetto specifico per la zona 9 di Milano, di conseguenza la ricerca è partita proprio da qui, focalizzandosi in particolare sulle zone di Bovisa e Bovisasca dove è avvenuta la co-progettazione dei due orti condivisi (Catone e Via Cascina de' Prati) e dove ha la sua sede Coltivando, realtà ormai stabile e di riferimento per la zona.

Le zone di Bovisa e Bovisasca sono nate entrambe, anche se in periodi diversi, come zone industriali. Nei primi del '900 infatti grandi fabbriche chimiche e della lavorazione dei metalli, come la Ceretti e Tanfani o la Montecatini, trasformarono la zona di Bovisa in un grande distretto industriale, contribuendo a creare un quartiere con una forte presenza operaia e che vivrà il suo periodo di maggior fioritura dal secondo dopoguerra agli anni '80. Negli anni successivi l'area ha vissuto un periodo di declino e di emarginazione (dovuto alla chiusura delle fabbriche), che si è concluso negli anni '90 con l'apertura della sede del Politecnico di Milano. L'area ha cominciato a popolarsi di diversi gruppi etnici e sociali ed ovviamente di studenti che hanno iniziato ad abitare la zona. Ora Bovisa conta 12.000 abitanti composti da cittadini storici, persone di diverse etnie, studenti e giovani nuclei familiari.



*Immagine 102\_La zona 9 ; I gasometri di Bovisa, strutture identificative del quartiere*



Anche l'area di Bovisasca ha seguito più o meno lo stesso percorso della vicina Bovisa: fino agli anni '60 era un' area di campagna per trasformarsi poi, dal 1965, in zona residenziale per accogliere gli operai della Montecatini Edison S.p.a. Con il passare degli anni sono nati anche diversi edifici popolari e torri residenziali, come quelle sorte nel 1978 a ridosso dell'orto di via Cascina de' Prati. A differenza di Bovisa però, questa zona non ha mai assistito ad una vera e propria rinascita, rimanendo popolata dagli stessi nuclei familiari che l'hanno vista nascere e di conseguenza al giorno d'oggi sono tanti gli anziani che popolano il quartiere.



*Immagine 103-104\_La zona 9 ; Bovisa, L'ingresso del Politecnico di Milano; Bovisasca, Le tre torri*

Nell'area sono presenti molte associazioni con natura e finalità diverse ma tutte molto attive ed attente ai temi sociali. Nel percorso di co-progettazione degli orti condivisi ad esempio è stata parte attiva l'associazione 9per9 - idee in rete, che agisce in quasi tutta la zona 9 e che coopera con diverse realtà dell'associazionismo milanese che agiscono sull'intera area metropolitana. È significativa a questo proposito la presenza della casa delle associazioni di zona 9, un luogo attivo e di aggregazione che offre postazioni di lavoro, sale riunioni e spazi espositivi oltre alla possibilità di incontro con i volontari delle tante associazioni di zona.

Oltre a questi fattori, la zona è attiva anche grazie alla presenza di molti commercianti che hanno particolarmente a cuore la zona in cui vivono e che partecipano attivamente alle frequenti riunioni del consiglio di zona (una a settimana) e alle iniziative promosse dalle realtà di quartiere o dai ragazzi del Politecnico.



*Immagine 105\_La zona 9 ; Via Guerzoni 38, La sede del consiglio di zona 9*

Il Product Service System progettato risponde alla necessità di fornire un **sistema di raccolta feedback** per la valutazione degli orti condivisi e per il processo di co-progettazione degli stessi. Il sistema consente inoltre agli ortisti di fare delle **proposte** e di esprimere le loro necessità riguardo ai servizi, gli eventi e tutto ciò che ruota attorno agli spazi dell'orto condiviso.

Il progetto è volto a raccogliere principalmente due tipologie di feedback che si distinguono in base alla durata e al grado di coinvolgimento da parte dell'utente:

- 1 **Feedback sull'attività:** se ha partecipato a qualche evento o attività promossa dai cittadini coinvolti negli orti condivisi
- 2 **Feedback sui toolkit:** se ha partecipato attivamente alla co-progettazione, seguendo quindi il percorso attraverso i sei workshop.

Le proposte invece, sono di un'unica tipologia e servono ad ascoltare e raccogliere le voci di tutti gli abitanti di zona riguardo agli orti condivisi.

La differenza tra i feedback e le proposte sta nel fatto che, mentre i primi sono indirizzati più ad un'attività specifica e quindi sono dei commenti in seguito ad un'azione compiuta, le seconde sono invece indirizzate ad un miglioramento del sistema e quindi non necessariamente legate ad un'azione fatta in precedenza.

Il progetto però non si basa solamente su un sistema di raccolta, ma ha come scopo primario quello dell'**azione**, di trasformare cioè le proposte e i suggerimenti in qualcosa di concreto. Ecco che quindi tende a creare un **network di zona**, che permetta l'organizzazione di **incontri stabili** tra la comunità di persone coinvolte in CampUS (ortisti e non) alla presenza di un **membro istituzionale del Comune di Milano**, in modo tale da discutere, validare e rendere concreti i commenti e le proposte raccolte.

Di riflesso, il PSS ha uno scopo secondario che è quello della **sostenibilità del progetto**, grazie alla creazione del network di zona sopra citato. L'idea è quella di investire delle persone, associazioni o attività del ruolo di **CampUS Ambassadors** in modo che si prendano cura del progetto e diventino punto di riferimento per la comunità anche dopo la fine della ricerca da parte del Politecnico, assicurandone una continuità.

# Da COSA è COMPOSTO

Il PSS risponde a tutte le considerazioni fatte in precedenza, sia riguardo alla natura e funzionalità dei feedback sia, più nel dettaglio, riguardo alla zona 9, ai suoi abitanti e alla sua conformazione. Di conseguenza ha due modalità di fruizione, una **analogica e una digitale**. Le due parti dialogano tra loro e si completano, in modo da raggiungere il maggior numero di persone (anche coloro che non sanno o non vogliono utilizzare il computer) e da facilitare il processo di raccolta e divulgazione di informazioni.

Il **sistema analogico** ruota attorno a dei **touchpoint fisici**: Orti condivisi, Associazioni, Luoghi di Interesse Attività commerciali o Luoghi del PAAI. Questi formano la rete dei **CampUS Ambassadors** e sono realtà attive in zona e favorevoli al progetto che si prendono la responsabilità di essere punto di riferimento per la comunità di CampUS. Questi attori hanno, oltre al compito di **raccogliere i feedback** analogici e renderli disponibili a tutta la comunità, quello della **gestione di eventi** o riunioni, formando una sorta di **comitato organizzativo**.

L'identificazione dei CampUS Ambassadors è avvenuta a seguito ad un'indagine riguardo alla relazione e alla volontà di coinvolgimento dei commercianti ed associazioni con il Politecnico di Milano, svolta dai ragazzi del corso di Design di Interni nell'area di Bovisa e Bovisasca. Ovviamente sono stati selezionati quelli più interessati e disponibili al mantenimento del progetto.

I luoghi fisici saranno contrassegnati da un **adesivo** identificativo e avranno tre funzioni principali:

- 1 **Raccogliere feedback e proposte** - tramite moduli appositamente realizzati che consegneranno a chi sarà interessato a rilasciare un commento.
- 2 **Dare informazioni riguardo al progetto**, agli eventi ed alle riunioni - comunicando alle persone interessate il luogo, l'ora e le informazioni collegate all'evento e rilasciando loro un volantino.
- 3 **Essere punti di riunione o incontro** - una volta al mese la riunione di CampUS si terrà in un luogo diverso.

Ovviamente, in base alla tipologia ed agli spazi del touchpoint, questo potrà avere tutte e tre le funzioni, oppure solamente una o due di queste.

Tutti i touchpoint sono raccolti su una **mappa della zona 9**, che verrà distribuita a tutti gli interessati al progetto attraverso gli eventi, le riunioni o i touchpoint, e che indica con diversi colori tutti i luoghi fisici, distinguendoli sia per categoria, sia per funzioni presenti attraverso delle icone.

I luoghi con la funzione di raccolta feedback, avranno **due moduli diversi** in base alle **due tipologie di feedback** descritte in precedenza ed un



**modulo di raccolta delle proposte**, oltre alla mappa dei touchpoint che sarà quindi disponibile in ogni momento. Questi saranno raccolti in un **totem** identificativo del progetto e posizionato in un posto visibile.

I tre moduli hanno tre numeri sulla facciata frontale: 0, 1 e 2 in relazione al grado di coinvolgimento dell'utente. Si identificano grazie a colori differenti e sono stati progettati e realizzati in modo da invitare l'utente a rilasciare il suo feedback (o proposta) nel modo più aperto e rapido possibile.

La grafica ricorda sia nella forma che nella realizzazione, quella di una brochure, distaccandosi dal semplice modulo bianco, e identificandosi immediatamente con il progetto campUS. Il formato invece, è uguale per tutti ad eccezione del modulo 2, che ha una sezione in più.

I questionari iniziano con un breve testo, per ringraziare l'utente ed informarlo sulla funzione che questi avranno. Segue poi una parte di dati anagrafici in modo da identificare l'utente e responsabilizzarlo sull'azione che sta compiendo. Inoltre viene chiesto un contatto (indirizzo, mail o telefono) per raggiungerlo in caso di informazioni importanti sul progetto o le riunioni. Dopo questa breve introduzione inizia il questionario vero e proprio con domande dirette e che guidano l'utente a non divagare sul tema. Alla fine del questionario ci sono tre righe bianche per accogliere eventuali commenti e l'informativa sulla privacy.

Il **sistema digitale** invece si sostanzia in una **piattaforma online**, accessibile dal sito di CampUS, che consente a chiunque di condividere i propri feedback o proposte con la comunità di campUS. Chi vi accede può compilare il modulo di raccolta feedback/proposta direttamente online e controllare gli aggiornamenti del progetto e le informazioni sulle riunioni campUS.

La sezione di collezione delle proposte funziona anche come vetrina di tutti i commenti rilasciati dagli utenti, che potranno pubblicare la propria idea in modo che sia letta e votata dai membri della community che accedono al sistema digitale. Questa sezione sarà **amministrata dai CampUS Ambassadors** che caricheranno anche le proposte analogiche che riceveranno in modo da renderne tutti partecipi.

Questo sistema di raccolta sarà poi utile in sede di riunione, quando i CampUS Ambassadors stileranno un **elenco con le varie proposte ed i feedback** collezionati online fino a quel momento, una sorta di ordine del giorno. Le **riunioni CampUS** si terranno con cadenza mensile e saranno organizzate dai CampUS Ambassadors in uno dei luoghi con funzione di riunione o incontro. Saranno occasione di poter presentare a tutti le richieste pervenute ogni mese, di commentarle e di valutarne la fattibilità o meno.

Per rendere il sistema credibile ed efficace, sarà coinvolto in queste riunioni un membro dell'**ufficio orti del Comune di Milano**, che presiederà tutti gli incontri di CampUS e che potrà dare un aiuto ed una voce più concreta nella fase di validazione e realizzazione delle proposte o dei feedback presentati.

Ovviamente la piattaforma sarà anche un importante canale di

**comunicazione** relativo alle news legate al progetto CampUS.

Le varie sessioni della piattaforma saranno illustrate in dettaglio nel capitolo successivo.

## TOUCHPOINTS FISICI



### ORTI CONDIVISI

Gli orti sulla mappa sono quelli co-progettati insieme ai cittadini di zona 9. Sono punti di scambio di conoscenze ed aggregazione.



### LUOGHI DEL PAAI

Il Padiglione Itinerante si sposterà tra questi luoghi. Questa struttura sarà un contenitore di eventi, mostre, attività culturali.



### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Sono tutte le attività che hanno a cuore il progetto e che si occupano di informare gli abitanti di zona interessati sugli eventi e sugli avanzamenti del progetto.



### PUNTI DI INTERESSE

Nella zona ci sono moltissimi luoghi che offrono servizi e sono aperti alla cittadinanza. Qui puoi trovare informazioni su campUS e non solo!



### ASSOCIAZIONI

La zona 9 è ricca di associazioni con le finalità più diverse. Qui trovi quelle che sono un punto di riferimento e di supporto per il progetto campUS.

# ICONE IDENTIFICATIVE delle FUNZIONI PRESENTI nei TOUCHPOINT FISICI



## RIUNIONE/INCONTRO

Luoghi dove potranno svolgersi le riunioni CampUS una volta al mese



## RACCOLTA FEEDBACK E PROPOSTE

Luoghi dove potrai rilasciare il tuo feedback o le tue proposte sul progetto



## INFORMAZIONI/NEWS

Luoghi dove troverai sempre informazioni aggiornate sugli eventi o sulle iniziative campUS

## TOUCHPOINT FISICI IDENTIFICATI, DIVISI per CATEGORIA



### ORTI CONDIVISI

#### 1 - COLTIVANDO

Via Candiani 72, Bovisa



#### 2 - SCUOLA MATERNA CATONE

Via Catone 30, Bovisa



#### 3 - CASCINA DEI PRATI

Via Cascina dei Prati, Bovisasca



### ATTIVITÀ COMMERCIALI

#### 1 - SCUDO CAFÈ, Bar

Via Candiani 98, Bovisa



#### 2 - SHANGRI-LA, Bar

Via E.Cosenz 22, Bovisa



#### 3 - GIGI 2000, Copisteria

Via Candiani 128, Bovisa



#### 4 - STUDIO EMME, Copisteria

Via Candiani 125, Bovisa



#### 5 - PROTOSHOP, Negozio

Via Candiani 101, Bovisa



### ASSOCIAZIONI

#### 1 - 9 per 9

Via Confalonieri 11, Isola



#### 2 - ANZIANI SEMPREVERDI

Via Val di Bondo 13, Bovisasca



#### 3 - LA LANTERNA ONLUS

Viale Affori 12, Affori



#### 4 - BIBLIOTECA VILLA LITTA

Viale Affori 21, Affori



#### 5 - PUNTO TEATRO STUDIO

Viale Affori 21, Affori



#### 6 - ASSOCIAZIONE CONTATTO

Via Litta Modigliani 13, Comasina



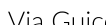
#### 7 - BOVISAINCANTA

Via Guicciardi 1, Bovisa



#### 8 - ABG ASSOCIAZIONE GENITORI BODIO GUICCIARDI

Via Guicciardi 1, Bovisa



#### 9 - BOVISATEATRO

Via Lodovico Pavoni 10, Dergano



### LUOGHI DEL PAAI

#### 1 - LA STECCA

Via de Castillia 26, Isola



#### 2 - PARCO SAVARINO

Via Livigno, Dergano



#### 3 - VILLA LITTA MODIGLIANI

Viale Affori, Affori



### PUNTI DI INTERESSE

#### 1 - SEDE CONSIGLIO DI ZONA 9

Via Guerzoni 38, Dergano



#### 2 - POLITECNICO DI MILANO

Via Candiani 72, Bovisa

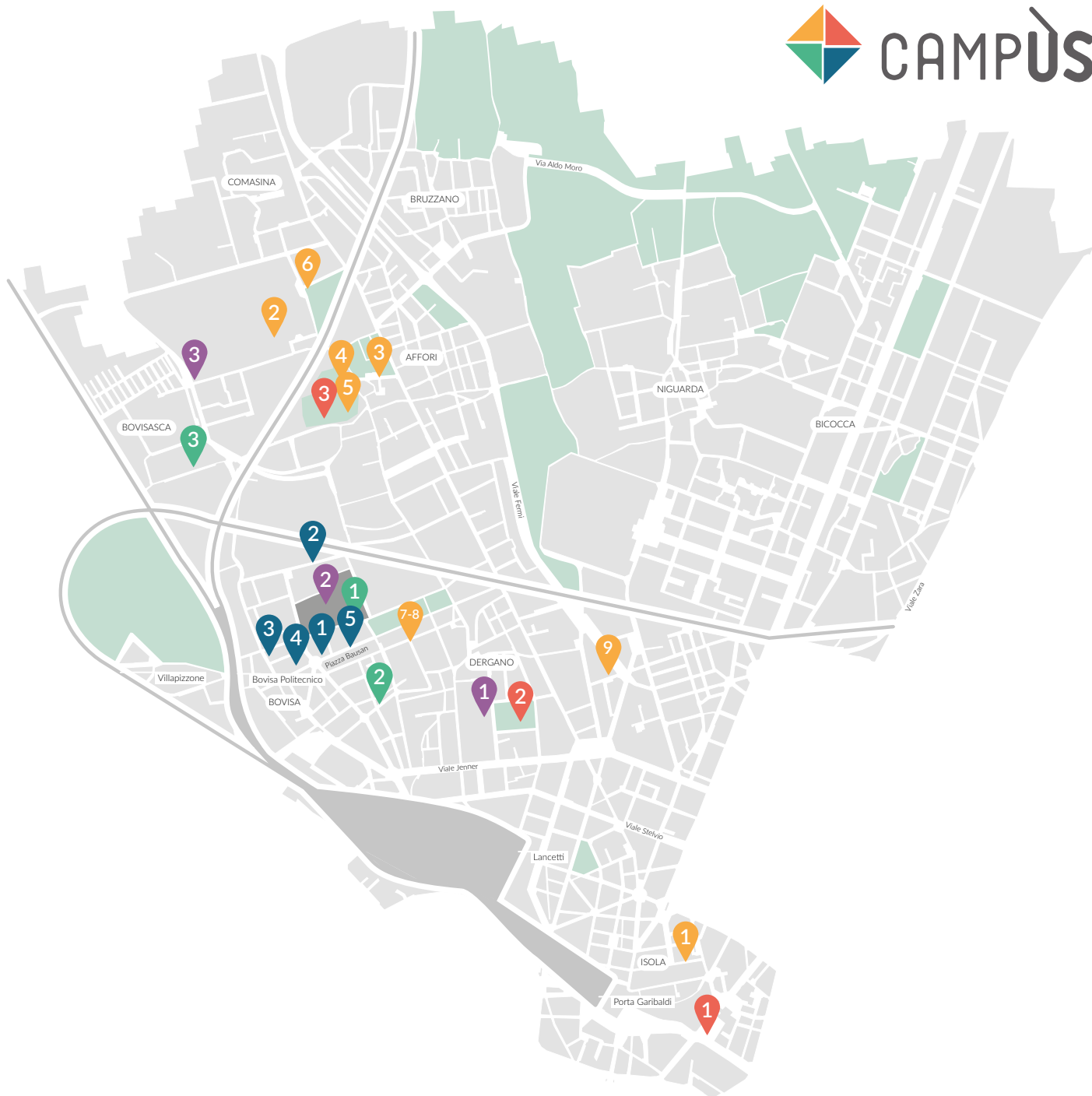


#### 3 - CASA DELLE ASSOCIAZIONI

Via Bovisasca 173, Bovisasca



# MAPPA della ZONA 9 con le INDICAZIONI dei TOUCHPOINT FISICI



# GRADO COINVOLGIMENTO 0 - MODULO PROPOSTA

**GRAZIE!**

**non mancare alla prossima riunione campUS!**

Tutte le proposte verranno commentate e discusse alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

Informativa per trattamento di dati personali comuni e sensibili (documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs 30/06/2003 n.196)

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs 30/06/2003 n.196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, in ordine alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento:

- Gestione amministrativa del rapporto; Supporto tecnico ed informazioni in merito ai servizi da Voi usufruiti.
- Analisi progettuale; Verifica della soddisfazione dell'utente; Statistiche e Miglioramenti.
- Informazioni su future iniziative del progetto, servizi ed eventi, sia da parte nostra che da parte di nostri partner legati al progetto, sia a mezzo posta, fax o internet.

Acconsento al trattamento dei miei dati

Firma \_\_\_\_\_

0



**PROPONI LA TUA IDEA  
PER GLI ORTI DI campUS!**

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Ritieniti libero di proporre la tua idea in modo tale da migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.



## PARTE 1 DATI ANAGRAFICI

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18       18-25       25-40  
 40-60       60-80       >80

**RUOLO NEL PROGETTO campUS:**

- ortista     staff     commerciante  
 studente     cittadino di zona 9  
altro \_\_\_\_\_

**COME POSSIAMO CONTATTARTI?**

(Useremo il contatto che ci lascerai solamente per informarti di eventi o riunioni straordinarie)

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Posta: \_\_\_\_\_



## PARTE 2 LA PROPOSTA

**COSA RIGUARDA LA TUA PROPOSTA?**

- servizi       attrezzature  
 eventi       coltivazioni  
altro \_\_\_\_\_

**IN QUALE LUOGO?**

**TITOLO DELLA TUA PROPOSTA**

**BREVE DESCRIZIONE**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# GRADO COINVOLGIMENTO 1 - MODULO FEEDBACK EVENTO

**GRAZIE!**

**non mancare alla prossima riunione campUS!**

Tutti i feedback verranno commentati e discussi alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

Informativa per trattamento di dati personali comuni e sensibili (documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs 30/06/2003 n.196)

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs 30/06/2003 n.196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, in ordine alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento:

- Gestione amministrativa del rapporto: Supporto tecnico ed informazioni in merito ai servizi da Voi usufruiti;
- Analisi progettuale; Verifica della soddisfazione dell'utente; Statistiche e Miglioramenti.
- Informazioni su future iniziative del progetto, servizi ed eventi, sia da parte nostra che da parte di nostri partner legati al progetto, sia a mezzo posta, fax o internet.

Acconsento al trattamento dei miei dati

Firma \_\_\_\_\_

**1**



**HAI PARTECIPATO AD UN EVENTO campUS?**

**LASCIACI UN TUO FEEDBACK!**

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9! Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Ritieniti libero di lasciare qualunque tipo di feedback per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.



**PARTE 1  
DATI ANAGRAFICI**

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18     18-25     25-40  
 40-60     60-80     >80

**RUOLO NEL PROGETTO campUS:**

- artista     staff     commerciante  
 studente     cittadino di zona 9  
altro \_\_\_\_\_

**COME POSSIAMO CONTATTARTI?**

(Useremo il contatto che ci lascerai solamente per informarti di eventi o riunioni straordinarie)

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Posta: \_\_\_\_\_



**PARTE 2  
IL TUO FEEDBACK**

**COME VALUTI LA TUA ESPERIENZA?**

1     2     3     4     5

**UN ASPETTO POSITIVO**

**UN ASPETTO NEGATIVO**

**UNA COSA DA MIGLIORARE**

**DESCRIVI BREVEMENTE LA TUA ESPERIENZA o AGGIUNGI UN COMMENTO.**

---

---

---

---

---

---

---

---

# GRADO COINVOLGIMENTO 2 - MODULO FEEDBACK CO-PROGETTAZIONE



## PARTE 1 DATI ANAGRAFICI

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18     18-25     25-40  
 40-60     60-80     >80

RUOLO NEL PROGETTO campUS:

- artista     staff     commerciante  
 studente     cittadino di zona 9  
 altro \_\_\_\_\_

COME POSSIAMO CONTATTARTI?

(Useremo il contatto che ci lascerai solamente per informarti di eventi o riunioni straordinarie)

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Posta: \_\_\_\_\_

## GRAZIE!

**non mancare alla prossima  
riunione campUS!**

Tutti i feedback verranno commentati e discussi alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

Informativa per trattamento di dati personali comuni e sensibili (documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs. 30/06/2003 n.196)

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs. 30/06/2003 n.196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, in ordine alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento:

- Gestione amministrativa del rapporto; Supporto tecnico ed informazioni in merito ai servizi da Voi usufruiti;
- Analisi progettuale; Verifica della soddisfazione dell'utente; Statistiche e Miglioramenti;
- Informazioni su future iniziative del progetto, servizi ed eventi, sia da parte nostra che da parte di nostri partner legati al progetto, sia a mezzo posta, fax o internet.

Acconsento al trattamento dei miei dati

Firma \_\_\_\_\_

2



**HAI CO-PROGETTATO  
UN ORTO CONDIVISO?**

**LASCIACI UN TUO FEEDBACK!**

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Ritieniti libero di lasciare qualunque tipo di feedback per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.



## PARTE 2 I WORKSHOPS

QUANTI WORKSHOPS HAI SEGUITO?

- tutti     2 o +  
 uno \_\_\_\_\_

SE HAI SEGUITO PIÙ WORKSHOPS, QUALE HAI PREFERITO?

PERCHÈ?

CHE RUOLO HAI RICOPERTO NELLE ATTIVITÀ?

- ortista esperto     ortista alle prime armi  
 guida    altro \_\_\_\_\_

COME VALUTI L'ESPERIENZA FATTA?

- 1     2     3     4     5

UN ASPETTO POSITIVO

UN ASPETTO NEGATIVO

UNA COSA DA MIGLIORARE

DESCRIVI BREVEMENTE LA TUA ESPERIENZA o AGGIUNGI UN COMMENTO.

---



---



---



---



---



---



## PARTE 3 LE RELAZIONI

AVEVI MAI LAVORATO A QUALCOSA DI CONDIVISO?

- sì     no

HAI CREATO NUOVE CONOSCENZE/AMICIZIE GRAZIE A QUESTA ESPERIENZA?

- sì     no

COME VALUTI LE RELAZIONI CHE SI SONO CREATE?

- 1     2     3     4     5

SE TI VA, MOTIVA LA TUA VALUTAZIONE o LASCIACI UN COMMENTO A RIGUARDO

---



---



---



**0**

**PROPONI LA TUA IDEA  
PER GLI ORTI DI campUS!**

Contribuisce alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Rappresenta che proprio gli abitanti di zona condividono, costruiscono e mantengono attivo questo progetto. Ritornati allora di proporre la tua idea, in modo tale da migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.

**1**

**HAI PARTECIPATO AD  
UN EVENTO campUS?  
LASCIACI UN TUO FEEDBACK!**

Contribuisce alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Rappresenta che proprio gli abitanti di zona 9 costruiscono, mantengono e migliorano attivamente questo progetto. Ritornati allora di lasciare il tuo feedback, per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.

**2**

**HAI CO-PROGETTATO  
UN ORTO CONDIVISO?  
LASCIACI UN TUO FEEDBACK!**

Contribuisce alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Rappresenta che proprio gli abitanti di zona 9 condividono, costruiscono e mantengono attivo questo progetto. Ritornati allora di lasciare il tuo feedback, per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.

**PARTE 1  
DATI ANAGRAFICI**

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18  18-25  25-40  40-60  60-80  >80

RUOLO NEL PROGETTO campUS:  
 cittadino  staff  collaboratore  
 studente  titolare di zona 9  altro \_\_\_\_\_

COME POSSIAMO CONTATTARTI?  
 (Seleziona il contatto che preferisci utilizzare per il contatto di lavoro o di servizio)  
 Telefono: \_\_\_\_\_  
 Cellulare: \_\_\_\_\_  
 Mail: \_\_\_\_\_  
 Altro: \_\_\_\_\_

**PARTE 2  
LA PROPOSTA**

COSA RIGUARDA LA TUA PROPOSTA?  
 servizi  attrezzature  eventi  laboratori  altro \_\_\_\_\_

IN QUALE LUOGO? \_\_\_\_\_

TITOLO DELLA TUA PROPOSTA \_\_\_\_\_

BREVE DESCRIZIONE \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**PARTE 1  
DATI ANAGRAFICI**

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

PROFESSIONE \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18  18-25  25-40  40-60  60-80  >80

RUOLO NEL PROGETTO campUS:  
 cittadino  staff  collaboratore  
 studente  titolare di zona 9  altro \_\_\_\_\_

COME POSSIAMO CONTATTARTI?  
 (Seleziona il contatto che preferisci utilizzare per il contatto di lavoro o di servizio)  
 Telefono: \_\_\_\_\_  
 Cellulare: \_\_\_\_\_  
 Mail: \_\_\_\_\_  
 Altro: \_\_\_\_\_

**PARTE 2  
IL TUO FEEDBACK**

COME VALUTI LA TUA ESPERIENZA?  
 1 2 3 4 5

UN ASPETTO POSITIVO \_\_\_\_\_

UN ASPETTO NEGATIVO \_\_\_\_\_

UNA COSA DA MIGLIORARE \_\_\_\_\_

DESCRIVI BREVEMENTE LA TUA ESPERIENZA E AGGIUNGI UN COMMENTO \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**PARTE 2  
I WORKSHOPS**

QUANTI WORKSHOPS HAI SEGUITO?  
 tutti  3-4  altri \_\_\_\_\_

SE HAI SEGUITO PIÙ WORKSHOPS, QUALE HAI PREFERITO?  
 \_\_\_\_\_

PERCHÉ?  
 \_\_\_\_\_

CHE RUOLO HAI RICOPERTO NELLE ATTIVITÀ?  
 regista-esperto  regista alle prime armi  guida  altro \_\_\_\_\_

COME VALUTI L'ESPERIENZA FATTA?  
 1 2 3 4 5

UN ASPETTO POSITIVO \_\_\_\_\_

UN ASPETTO NEGATIVO \_\_\_\_\_

UNA COSA DA MIGLIORARE \_\_\_\_\_

DESCRIVI BREVEMENTE LA TUA ESPERIENZA E AGGIUNGI UN COMMENTO \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**PARTE 3  
LE RELAZIONI**

AVEVI MAI LAVORATO A QUALCOSA DI CONDIVISO?  
 sì  no

HAI CREATO NUOVE CONOSCENZE/AMICIZIE GRAZIE A QUESTA ESPERIENZA?  
 sì  no

COME VALUTI LE RELAZIONI CHE SI SONO CREATE?  
 1 2 3 4 5

SE TI VA, MOTIVA LA TUA VALUTAZIONE E LASCIACI UN COMMENTO A RIGUARDO \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Immagine 106-107\_ Il sistema di rilascio feedback ; I 3 moduli diversi in base al grado di coinvolgimento dell'utente



Immagine 108-109\_Il sistema di rilascio feedback ; Gli strumenti progettati



**ORTI CONDIVISI**

- 1 - COLTIVANDO  
Via Candiani 72, Bovisio
- 2 - SCUOLA MATERNA CATONE  
Via Catone 30, Bovisio
- 3 - CASCINA DEI PRATI  
Via Cascina dei Prati, Bovisio

**ATTIVITÀ COMMERCIALI**

- 1 - SCUDO CAFÉ, Bar  
Via Candiani 98, Bovisio
- 2 - SHANGRI-LA, Bar  
Via E. Cosmi 22, Bovisio
- 3 - GIGI 2000, Copisteria  
Via Candiani 128, Bovisio
- 4 - STUDIO EMME, Copisteria  
Via Candiani 125, Bovisio
- 5 - PROTOSHOP, Negozio  
Via Candiani 101, Bovisio

**ASSOCIAZIONI**

- 1 - 9 per 9  
Via Confalonieri 11, Isola
- 2 - ANZIANI SEMPREVERDI  
Via Val di Boreto 13, Bovisio
- 3 - LA LANTERNA ONLUS  
Viale Affori 12, Affori
- 4 - BIBLIOTECA VILLA LITTA  
Viale Affori 21, Affori
- 5 - PUNTO TEATRO STUDIO  
Viale Affori 21, Affori
- 6 - ASSOCIAZIONE CONTATTO  
Via Litta Modigliani 13, Comasina
- 7 - BOVISA INCANTATA  
Via Guicciardi 1, Bovisio
- 8 - ABG ASSOCIAZIONE GENITORI  
BODIO GUICCIARDI  
Via Guicciardi 1, Bovisio
- 9 - BOVISA TEATRO  
Via Ludovico il Moro 10, Dergano

**LUOGHI DEL PAI**

- 1 - LA STECCA  
Via de' Castilla 26, Isola
- 2 - PARCO SAVARINO  
Via Livigno, Dergano
- 3 - VILLA LITTA MODIGLIANI  
Viale Affori, Affori

**PUNTI DI INTERESSE**

- 1 - SEDE CONSIGLIO DI ZONA 9  
Via Guerciozi 38, Dergano
- 2 - POLITECNICO DI MILANO  
Via Candiani 72, Bovisio
- 3 - CASA DELLE ASSOCIAZIONI  
Via Bovisio 173, Bovisio

- RIUNIONE/INCONTRO  
Luoghi dove potranno svolgersi le riunioni CampUS una volta al mese.
- RACCOLTA FEEDBACK E PROPOSTE  
Luoghi dove potrai rilasciare il tuo feedback o le tue proposte sul progetto
- ▲ INFORMAZIONI/NEWS  
Luoghi dove troverai sempre informazioni aggiornate sugli eventi o sulle iniziative CampUS



**PROPONI LA TUA IDEA  
PER GLI ORTI DI campUS!**

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Pensiamo che proprio gli abitanti di zone debbano contribuire e migliorare attivo questo progetto. Rilasciò il tuo feedback, la tua idea, in modo tale da migliorare questi spazi e i servizi ad essi relativi.

Immagine 110\_Il sistema di rilascio feedback ; La mappa e i questionari



**ORTI CONDIVISI**


- 1 - COLTIVANDO  
Via Cardiani 72, Bovisa
- 2 - SCUOLA MATERNA CATONE  
Via Catone 30, Bovisa
- 3 - CASCINA DEI PRATI  
Via Cascina dei Prati, Bovissica


**ATTIVITÀ COMMERCIALI**


- 1 - SCUDO CAFÈ, Bar  
Via Cardiani 98, Bovisa
- 2 - SHANGRI-LA, Bar  
Via E. Comenz 22, Bovisa
- 3 - GIGI 2000, Copisteria  
Via Cardiani 128, Bovisa
- 4 - STUDIO EMME, Copisteria  
Via Cardiani 125, Bovisa
- 5 - PROTOSHOP, Negozio  
Via Cardiani 105, Bovisa


**ASSOCIAZIONI**

- 1 - 9, per 9  
Via Confalonieri 11, Isola
- 2 - ANZIANI SEMPREVERDI  
Via Val di Bando 13, Bovissica
- 3 - LA LANTERNA ONLUS  
Viale Affori 12, Affori
- 4 - BIBLIOTECA VILLA LITTA  
Viale Affori 21, Affori
- 5 - PUNTO TEATRO STUDIO  
Viale Affori 21, Affori
- 6 - ASSOCIAZIONE CONTATTO  
Via Litta Modigliani 13, Comasina
- 7 - BOVISAINCANTA  
Via Guicciardi 1, Bovisa
- 8 - ABG ASSOCIAZIONE GENITORI BODIO GUICCIARDI  
Via Guicciardi 1, Bovisa
- 9 - BOVISATEATRO  
Via Ludovico Pavoni 10, Dergano


**LUOGHI DEL PAEI**

- 1 - LA STECCA  
Via de Castilla 26, Isola
- 2 - PARCO SAVARINO  
Via Livigno, Dergano
- 3 - VILLA LITTA MODIGLIANI  
Viale Affori, Affori


**PUNTI DI INTERESSE**

- 1 - SEDE CONSIGLIO DI ZONA 9  
Via Guerzoni 38, Dergano
- 2 - POLITECNICO DI MILANO  
Via Cardiani 72, Bovisa
- 3 - CASA DELLE ASSOCIAZIONI  
Via Bovissica 173, Bovissica

- RIUNIONE/INCONTRO  
Luoghi dove potranno svolgersi le riunioni CampUS una volta al mese
- RACCOLTA FEEDBACK E PROPOSTE  
Luoghi dove potrai rilasciare il tuo feedback o le tue proposte sul progetto
- ▲ INFORMAZIONI/NEWS  
Luoghi dove troverai sempre informazioni aggiornate sugli eventi o sulle iniziative campUS

Immagine 111\_Il sistema di rilascio feedback ; Lato frontale della mappa

MAPPA DELLA ZONA 9

CAMPUS



Ingresso Polimi, Bovisio



Coltivando, Bovisio



Catani, Bovisio

Via Carolina de' Prati, Bovisio

### MAPPA DELLA ZONA 9

#### PERCHÉ?

Per identificare nella tua zona i luoghi associati al progetto campus.

#### COSA CI TROVO?



#### ORTI CONDIVISI

Gli orti sulla mappa sono quelli co-progettati insieme ai cittadini di zona 9. Sono punti di scambio di conoscenze ed aggregazione.



#### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Sono tutte le attività che hanno a cuore il progetto e che si occupano di informare gli abitanti di zona interessati sugli eventi e sugli avanzamenti del progetto.



#### ASSOCIAZIONI

La zona 9 è ricca di associazioni con le finalità più diverse. Qui trovi quelle che sono un punto di riferimento e di supporto per il progetto campus.



#### LUOGHI DEL PAAP

Il Padiglione Itinerante si sposterà tra questi luoghi. Questa struttura sarà un contenitore di eventi, mostre, attività culturali.



#### PUNTI DI INTERESSE

Nella zona 9 sono moltissimi i luoghi che offrono servizi e sono aperti alle collaborazioni. Per poter trovare informazioni su campus e non solo!

#### CERCA L'ADESIVO DEI CAMPUS AMBASSADOR!

Tutti questi luoghi fanno parte della rete Campus Ambassador, che riunisce tutte le attività legate al progetto.

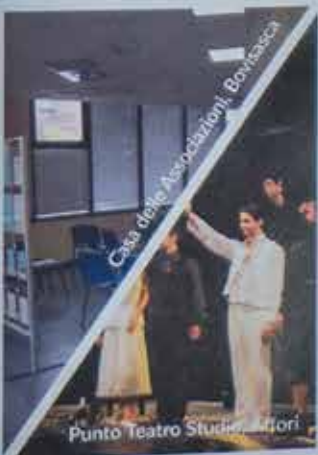


Villa Litta, Affori



La stecca, Isola

Parco Sovarino, Desgano



Casa delle Associazioni, Bovisio

Punto Teatro Studio, Affori



Bovisaincanta, Bovisio



Biblioteca Villa Litta, Affori

Bovisateatro, Bovisio



Associazione 9 per 9, Isola

Protoshop, Bovisio

### NOTE

Campus è un progetto di ricerca-azione del Politecnico di Milano con l'obiettivo di mettere in relazione gli spazi e le capacità presenti nei campus universitari con il territorio su cui si inseriscono: la prima applicazione è sul campus Bovisio Durando del Politecnico di Milano e la zona 9 del territorio comunale in cui è inserito.

### CONTATTI

Via Candiani 72  
CampUS  
www.progettocampus.polimi.it  
progettocampus@polimi.it



*Immagine 113-114\_ Il sistema di rilascio feedback ; Il totem contenente i moduli e la mappa contestualizzato nella casa delle associazioni di zona 9 e durante un evento all'orto di Coltivando*



*Immagine 115-116\_ Il sistema di rilascio feedback ; Il totem contenente i moduli e la mappa contestualizzato di fronte ad una delle attività della rete CampUS Ambassadors (Protoshop) e all'interno di Villa Litta durante un evento*





# COME FUNZIONA

Il sistema analogico, come già accennato, è fondato su touchpoint fisici: luoghi dove l'utente può trovare i moduli per il rilascio feedback o proposte, e rimanere sempre aggiornato su qualsiasi aspetto del progetto.

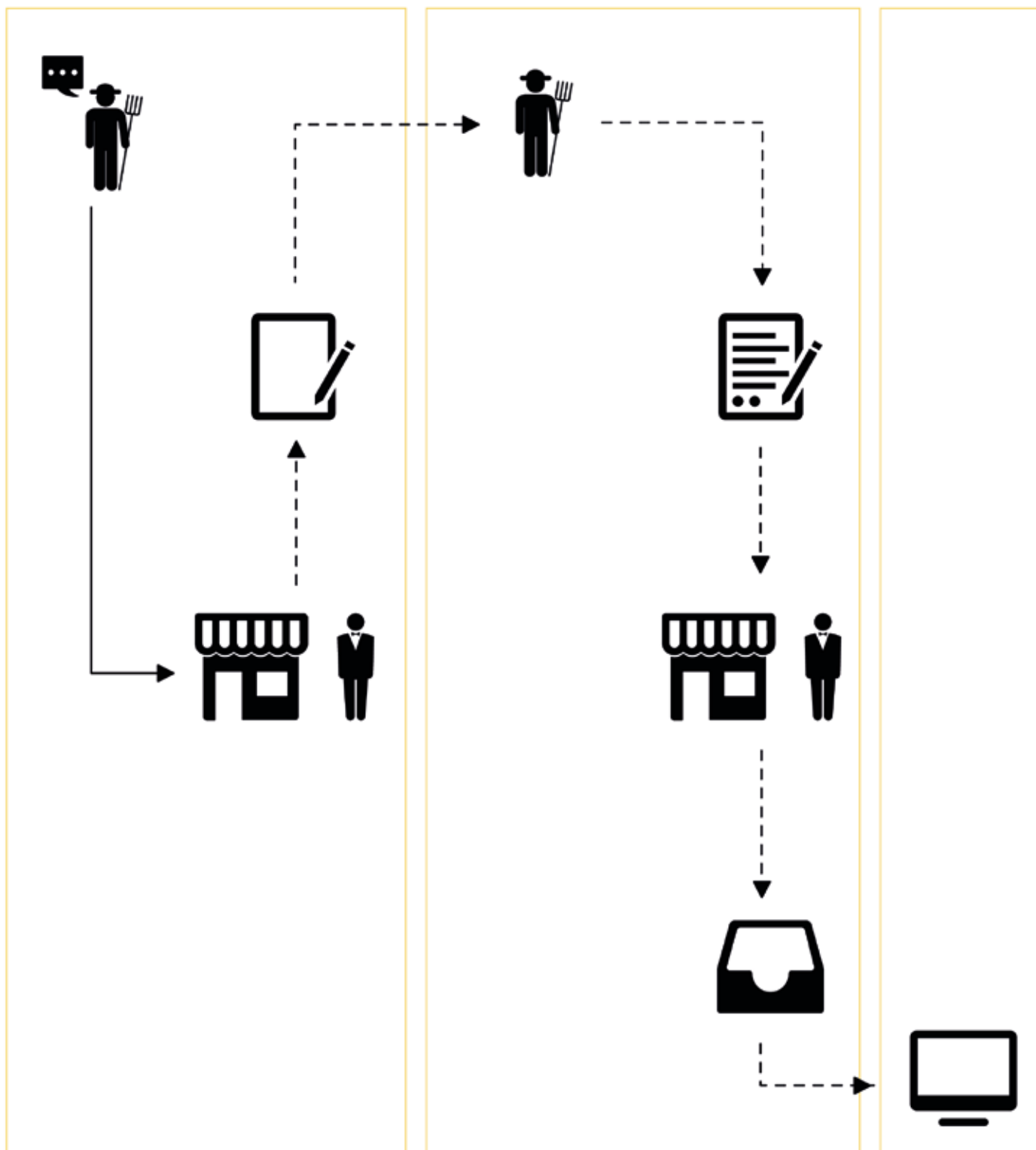
Il percorso dell'utente inizia quindi dalla mappa dei touchpoint di campUS dove egli individuerà il luogo a lui più vicino con funzione di rilascio feedback. Raggiunto il luogo, lo riconoscerà grazie all'adesivo identificativo del CampUS Ambassador e potrà richiedere, o prendere da sé, il modulo corrispondente alla sua esigenza. Come detto in precedenza i moduli per il rilascio dei feedback saranno 2, diversi in base al coinvolgimento dell'utente, mentre il modulo per la proposta sarà uno solo.

Dopo aver compilato il modulo, l'utente lo consegnerà al campUS Ambassador, che gli darà in cambio un volantino con le informazioni sulla data, ora e luogo della prossima riunione campUS, nella quale si discuteranno tutti i feedback e le proposte ricevute, compresa la sua appena rilasciata.

A questo punto il CampUS Ambassador accederà alla piattaforma campUS e caricherà online il feedback o la proposta dell'utente, in modo tale che sia visibile da tutti i membri della community.

Prima della riunione CampUS, il comitato organizzativo degli Ambassadors, si occuperà di stampare una sorta di ordine del giorno, con tutte le proposte avanzate fino a quel momento, sia analogicamente, sia tramite la piattaforma. Questo verrà consegnato a tutti i partecipanti il giorno della riunione in modo da poterli facilitare nello svolgimento della discussione.

Le proposte verranno commentate e validate (o meno) ad una ad una dai partecipanti, dagli Ambassadors e dalla persona dell'ufficio Orti del Comune di Milano e a fine riunione verrà caricato sul sito campUS un verbale della riunione per informare tutta la community sulla sorte dei feedback e delle proposte collezionate.



**PRE-FEEDBACK**

L'ortista si reca in uno dei touchpoint segnati sulla mappa, dove un 'CampUS Ambassador' gli da un modulo per la compilazione del feedback

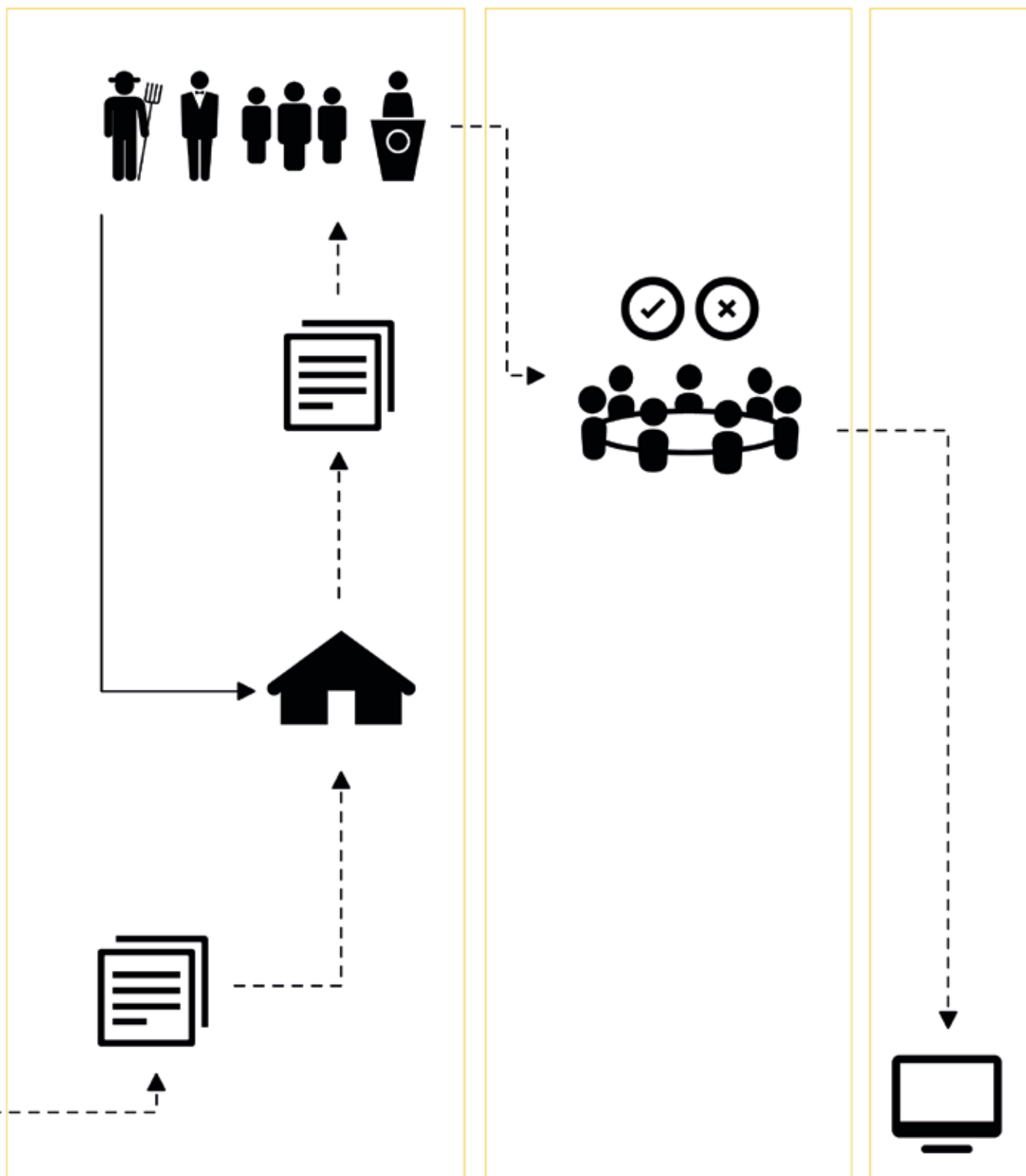
**FEEDBACK**

L'ortista compila il modulo e lo archivia con gli altri (sia feedback che proposte)

**UPLOAD**

Il CampUs Ambassador carica i moduli sulla piattaforma

## USER JOURNEY - SISTEMA ANALOGICO



### ORGANIZZAZIONE RIUNIONE

Il CampUS Ambassador stampa l'elenco dei feedback e delle proposte e lo consegna, in sede di riunione ai partecipanti (CampUS Ambassadors, Community, Membro Ufficio Orti del Comune di Milano)

### RIUNIONE

La riunione serve a discutere le proposte e i feedback collezionati. Questi saranno approvati o rifiutati

### UPLOAD

Un CampUS Ambassador, carica i risultati della riunione sulla piattaforma.

Il percorso da svolgere sulla piattaforma online è invece più immediato. L'utente entrerà sul sito campUS e nella pagina "Orti" troverà tre link corrispondenti ai tre moduli analogici: il modulo 0, per proporre la propria idea, il modulo 1 per rilasciare un feedback riguardo un evento campUS ed il modulo 2 per il feedback sul percorso di co-progettazione.

In questo modo si categorizzerà subito la tipologia di feedback, come nel sistema analogico, in base al suo coinvolgimento nell'attività. Per quanto riguarda i due feedback il questionario proseguirà come quello analogico, con le stesse domande sia a risposta multipla che a completamento. Per la proposta invece, l'utente sarà re-indirizzato ad un link esterno che gli permetterà non solo di compilare la sua proposta online, ma anche di vedere quelle che sono state fatte, di votarle e commentarle. Attraverso un link agli eventi campUS presente nella sezione orti, l'utente potrà avere tutte le informazioni alla riunione successiva, dove verranno commentati i feedback e le proposte.

Sia il questionario per la raccolta dei feedback, sia la piattaforma di raccolta delle proposte, sono state progettate utilizzando due strumenti molto semplici ed intuitivi, in modo tale da consentire ai campUS Ambassadors una facilità nella gestione ed organizzazione.

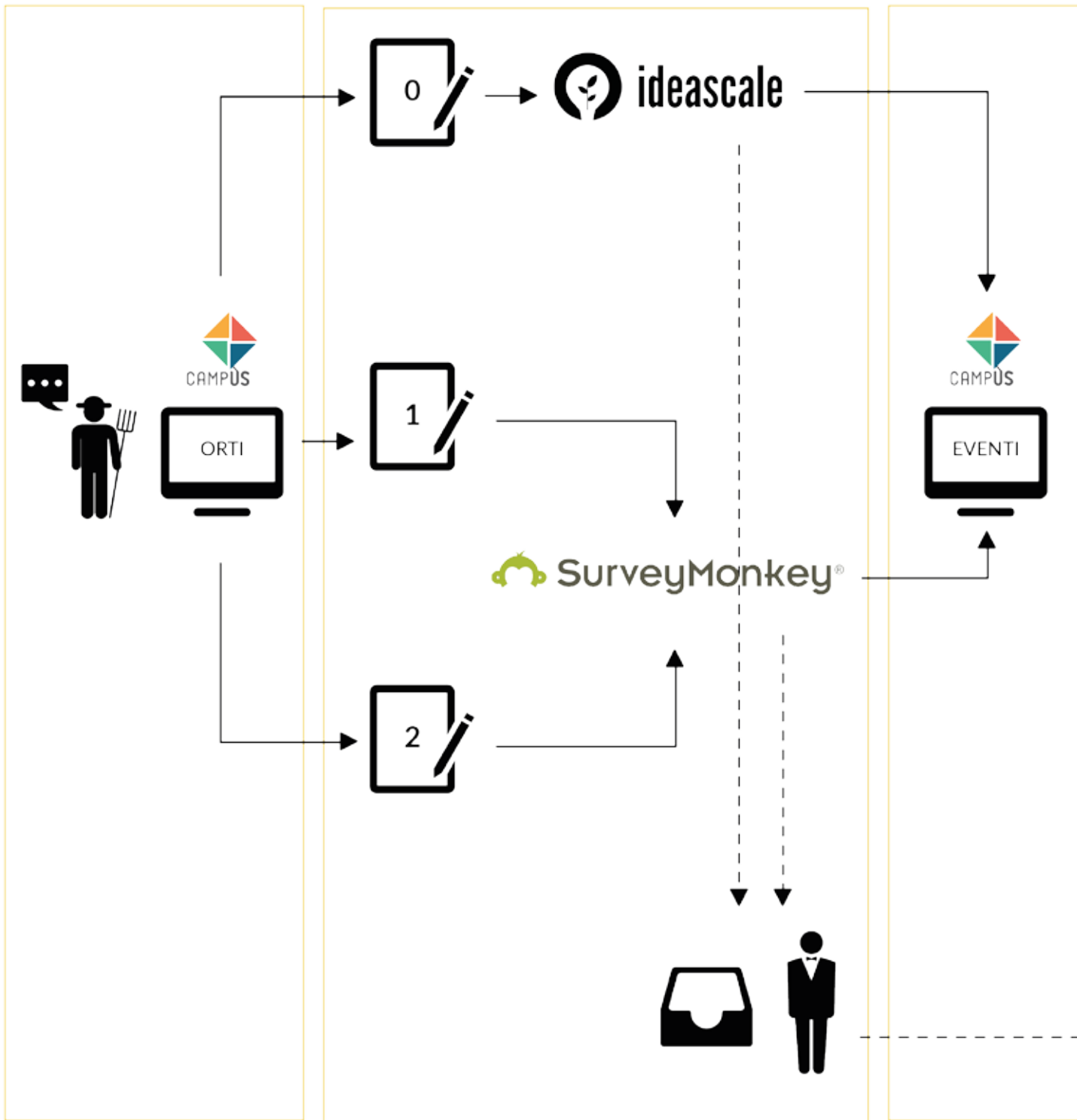
Per il questionario sui feedback è stato utilizzato "Survey Monkey", uno degli strumenti più utilizzati al mondo per la sua facilità di utilizzo sia da parte dell'utente che del progettista. La forza maggiore sta nell'interfaccia per l'analisi e la raccolta delle testimonianze: attraverso questa funzionalità il campUS Ambassador potrà controllare gli andamenti dei questionari online e collezionare le risposte ai singoli questionari. Sarà facile quindi raccogliere tutti i feedback nel momento in cui dovrà presentarli alle riunioni campUS.

Le proposte sul progetto invece, sono fatte attraverso la piattaforma "IdeaScale"; anche questo strumento è progettato per essere intuitivo sia nel rilascio della proposta che nella gestione della stessa. Consente infatti di creare categorie di idee, in modo da indirizzare gli argomenti senza divagare, di votare sia positivamente che negativamente le proposte con un semplice click e di commentarle. Anche in questo caso la gestione del backend è diretta ed intuitiva, facilitando il lavoro del campUS Ambassador nel momento della collezione delle proposte.

A partire dalla fase di collezione dei moduli, l'user journey prosegue esattamente come nella fase analogica, con l'organizzazione della riunione, la discussione delle proposte e la successiva approvazione o rifiuto.



- PERCORSO ON-LINE
- - - - - FLUSSO DATI
- ..... PERCORSO FISICO



### ACCESSO

L'ortista accede al sito CampUS e nella sezione Orti ha la possibilità di rilasciare la sua proposta o i suoi feedback

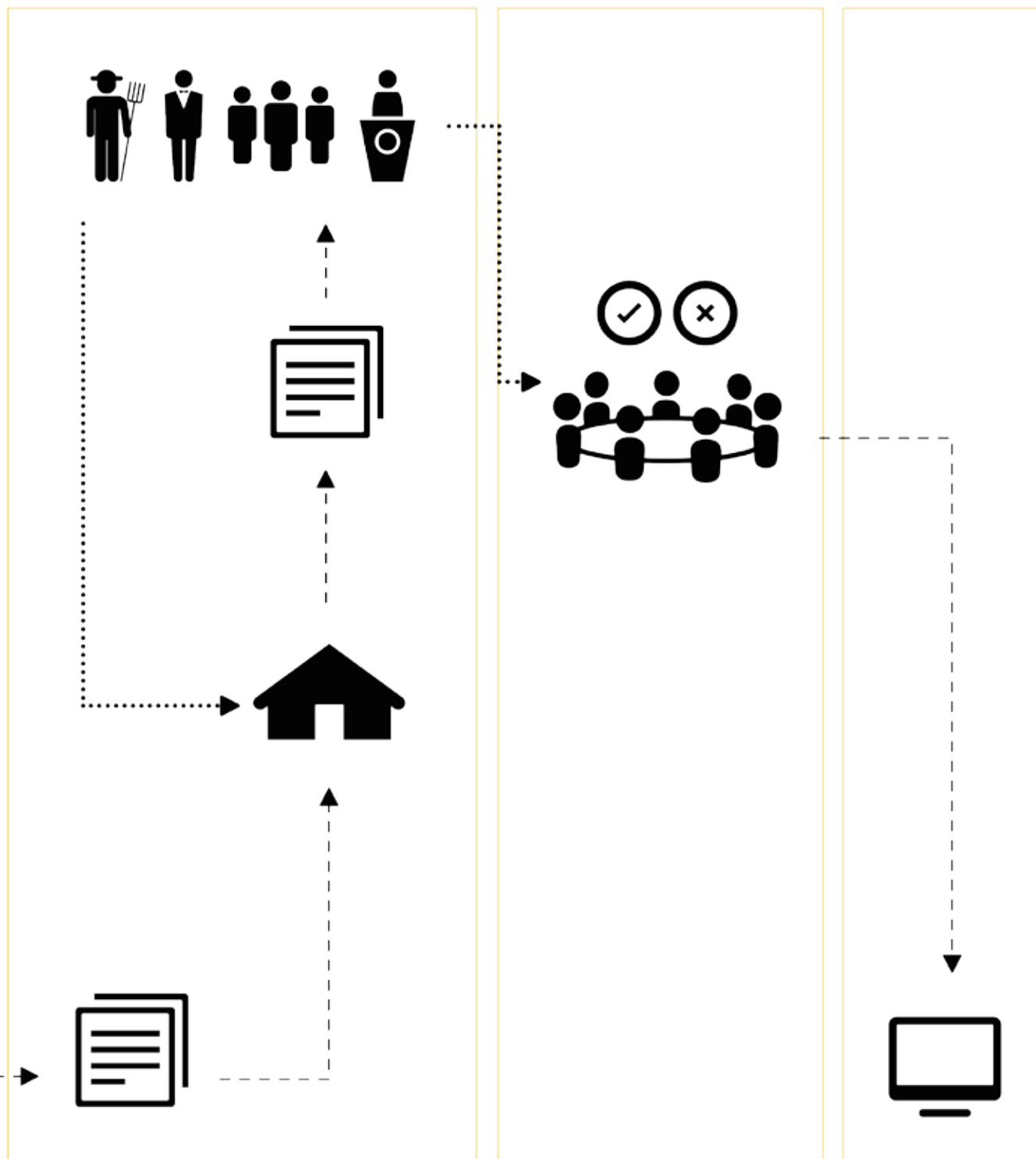
### RILASCIO

L'ortista sceglie tra i tre moduli a disposizione e a seconda della scelta viene re indirizzato sul sito Ideascale (per la proposta, 0) o su Survey Monkey (per i due moduli sui feedback, 1 e 2). I dati vengono poi archiviati e raccolti dal CampUS Ambassador grazie ai due siti esterni utilizzati.

### INFO

L'ortista, compilato il modulo, riceve le info sulla prossima riunione CampUS, nella sezione eventi del sito

# USER JOURNEY - SISTEMA DIGITALE



## ORGANIZZAZIONE RIUNIONE

Il CampUS Ambassador stampa l'elenco dei feedback e delle proposte e lo consegna, in sede di riunione ai partecipanti (CampUS Ambassadors, Community, Membro Ufficio Orti del Comune di Milano)

## RIUNIONE

La riunione serve a discutere le proposte e i feedback collezionati. Questi saranno approvati o rifiutati

## UPLOAD

Un CampUS Ambassador, carica i risultati della riunione sulla piattaforma.







05.

**COMUNICAZIONE e  
CONDIVISIONE dei RISULTATI  
sulla PIATTAFORMA campUS**



La terza fase progettuale, e l'ultima anche se non a livello temporale, è la progettazione della piattaforma campUS.

Questa è nata in seguito alle conclusioni delle tesi, già citate in precedenza, di Maddalena Bellè e Maria Lidia Maiorino sulla progettazione di toolkit per la realizzazione di un orto condiviso. Al termine dei loro elaborati infatti ipotizzavano l'esistenza di una piattaforma dove poter raccogliere e scaricare i toolkit e comunicare l'esito della progettazione in seguito al loro utilizzo.

Inoltre, dopo diverse considerazioni in fase progettuale si è mostrata l'esigenza di riunire tutte le informazioni e i risultati della ricerca campUS in un sito unico che fosse vetrina per questo progetto di innovazione sociale per tutti coloro che volessero ricevere informazioni sul progetto o entrarne a far parte.



Il terzo aspetto analizzato in questo elaborato è quello della comunicazione e condivisione dei risultati. Per sua natura la progettazione per l'innovazione sociale produce conoscenza, che sia sotto forma di nuovi metodi, contesti d'uso o pubblicazioni. Questa di conseguenza (sempre grazie alla sua natura) viene generalmente condivisa, diventando di proprietà comune.

Oltre ad una finalità puramente comunicativa, la condivisione del lavoro fatto, del processo e dei risultati ottenuti, serve a far evolvere costantemente la materia che in molte occasioni deve il suo successo alle esperienze condivise e all'immediata riflessione su cosa ha funzionato o meno.

Inoltre, nel primo capitolo, si è parlato del ruolo del designer nella progettazione dell'innovazione sociale e uno degli elementi ricorrenti nella ricerca riguarda proprio l'aspetto di condivisione. È essenziale infatti che le soluzioni trovate a livello locale non rimangano chiuse nel loro piccolo, ma possano essere esportate e diffuse in modo da crescere e diventare pratica comune. Il progettista deve quindi essere in grado di sintetizzare il progetto, comunicarlo chiaramente e condividere i risultati e gli strumenti co-progettati con gli utenti.

La comunicazione e condivisione dei risultati avviene generalmente attraverso il web; come già accennato, lo sviluppo tecnologico ha contribuito alla diffusione della social innovation, ed effettivamente grazie ad internet tutto il mondo è connesso in una grande rete che consente di comunicare ed interagire con persone all'altro capo del mondo. I social network hanno aperto nuove possibilità di comunicazione, riducendone drasticamente i tempi e permettendoci di generare informazioni in tempo reale e condividerle con una cerchia di persone più o meno numerosa.

Ecco quindi che la comunicazione del progetto può essere divisa in due sezioni che si differenziano per le loro tempistiche: una si basa sull'uso dei social network e quindi è immediata e diretta, un racconto in tempo reale arricchito da immagini o video, oppure una *call to action*, per spingere i partecipanti ad una determinata azione, o ancora un conto alla rovescia per attendere un evento.

La seconda tipologia di comunicazione è quella più approfondita ed avviene generalmente grazie all'uso di piattaforme, siti web grazie ai quali è possibile approfondire le informazioni sul progetto. I vantaggi dei siti web sono innumerevoli e vanno da una corretta organizzazione delle informazioni

alla possibilità di collegamento con altri progetti. Dal lato comunicativo quindi rappresentano un flusso di informazioni più lento ed approfondito, con testi esplicativi di ogni parte del sistema progettato e del processo attuato.

Grazie ad internet è possibile condividere gli strumenti progettati con chiunque abbia una connessione, gran parte dei progetti di social innovation infatti ha una sua piattaforma personale dove condivide e rende disponibili i risultati della progettazione.

È chiaro come la condivisione dei risultati del progetto di social innovation sia un aspetto essenziale soprattutto per quando riguarda la replicabilità della soluzione adottata. Con questo termine si intende l'aspetto della progettazione che tiene conto di un modello che possa essere ripetuto e trasferito in altri contesti.



Immagine 117\_Frog Design Firm ; La piattaforma della design firm Frog è un buon esempio di comunicazione e condivisione dei risultati. Ogni progetto viene descritto in dettaglio con l'aiuto di immagini e riferimenti ai partner di progetto. Frog ha anche sviluppato il "Collective Action Toolkit" un insieme di strumenti per insegnare alle persone interessate le pratiche di Design Thinking.

Utilizzando internet come fonte principale di condivisione del progetto, è naturale che la replicabilità debba essere espressa attraverso strumenti con caratteristiche digitali, che possano essere caricati da un lato e scaricati dall'altro. Nella progettazione per la social innovation quindi il metodo più comune di condivisione e diffusione dei risultati della ricerca, è quello dei toolkit.

Questi non sono altro che libretti di istruzioni, linee guida per la progettazione, sviluppati in seguito ad un percorso progettuale ben riuscito e che lo rendono facilmente replicabile. I toolkit possono essere utilizzati seguendo la linea tracciata dagli autori, oppure a prescindere dall'ordine, utilizzando quelli di cui si necessita.

Entra nuovamente in gioco il ruolo del designer nel processo di Social Innovation: sta a lui progettare questi strumenti e renderli disponibili in modo chiaro e funzionale; nella fase di progettazione spesso quello che deve fare è semplicemente guardarsi intorno, capire il risultato da ottenere e progettare uno strumento che possa essere comprensibile dalle persone con cui collabora. Molto spesso i tool progettati prendono ispirazione da discipline tangenti a quella del design, basti pensare che uno degli strumenti più diffusi nelle piattaforme di social innovation è il business model canvas.

Dalla disciplina del Service Design prima e da quella del Design for Social Innovation poi, sono nati e si sono diffusi toolkit per guidare le persone "comuni" nelle varie fasi di progettazione di un servizio, confidando nelle loro innate capacità progettuali.

Di questo fenomeno ha parlato Ezio Manzini, in un recente intervento all'RSA di Londra, il 30 giugno 2015: *"[...] what is happening is that the natural design change from being always referred to what you design (a product, a system, a service) toward a toolkit, let's say a set of capabilities, tools, methodologies, cultures that define a way of doing things. [...]"*

Generalmente quindi i toolkit di progetto per la social innovation, essendo strumenti condivisi in rete, scaricabili da chiunque e utilizzabili da comunità di ordine diverso, seguono un principio di semplicità nella comunicazione, non perdendosi in tecnicismi che ridurrebbero il numero dei fruitori ad una cerchia racchiusa di esperti del settore. Questa è la sfida più grande per il progettista che deve tirare fuori tutte le sue capacità empatiche per immedesimarsi il più possibile con l'utente ignoto che utilizzerà il suo progetto.

Come accennato nel paragrafo precedente, ogni toolbox è reso disponibile attraverso una piattaforma che, oltre a permettere il download di tutto il set, ha una serie di funzioni collegate.

Tra le più comuni troviamo una sezione con le news e i case studies, esperienze che hanno portato alla realizzazione dei toolkit oppure realizzate grazie ai toolkit a disposizione; quest'area è fondamentale perché guida ulteriormente l'utente nel processo di progettazione e aumenta la credibilità della soluzione presentata.

L'area download è generalmente organizzata per categorie che guidano l'utente nella scelta delle soluzioni più adatte a sé; la maggior parte dei toolkit è scaricabile a seguito di una fase di iscrizione al sito che consente sia di monitorare il flusso di persone e di categorizzarle in base alla loro età, genere e professione. Inoltre contribuisce a creare un contatto costante con le persone che usufruiscono dei toolkit attraverso una newsletter contenente le informazioni aggiornate sul progetto. La sezione feedback nella gran parte dei casi si riduce ad un modulo per contattare gli sviluppatori tramite mail, o per caricare i risultati ottenuti in seguito all'utilizzo dei toolkit.



# CASO STUDIO

## 1

# DESIGN KIT

PROGETTO\_IDEO.org

LUOGO\_online (<http://www.designkit.org/>)

ANNO\_2014 - in corso

IDEO.org è una *design firm* nata nel 2011 con l'obiettivo di combattere la povertà globale con il design, le soluzioni, i sistemi e le innovazioni sociali pensate e progettate attorno alle persone povere per migliorare le loro vite.

Per assolvere a questa mission utilizza l'approccio *Human-Centered Design* e diverse partnership con organizzazioni, imprese sociali ed associazioni per risolvere i problemi in diversi settori, come quello sanitario, igienico, agricolo ecc...

La mission secondaria di IDEO.org è quella di diffondere le pratiche di human-centered design in modo tale che tutti possano utilizzarle per trovare soluzioni innovative ai problemi sociali.

Per questa ragione, dopo diversi anni di esperienza e molti progetti portati a termine, è nata la piattaforma *Design Kit* con lo scopo di creare una community attorno alle pratiche di human-centered design. Il sito è un insieme di tools, casi studio, interviste con membri del team per spiegare la filosofia dietro questo approccio e metodi approfonditi per imparare passo dopo passo.

Nella sezione '*Methods*' della piattaforma si trovano tutti i 57 metodi sviluppati nel corso degli anni e divisi in tre sezioni, in base alla fase di progetto da affrontare: *Inspiration, Ideation, Implementation*.

Per ogni metodo c'è una breve descrizione e una guida attraverso degli steps, utili all'utente per seguire il processo. Inoltre, nella sezione '*Methods in action*' si trovano dei casi studio di persone che hanno utilizzato il metodo in questione in altre situazioni. Infine nella sezione '*Learn more*' si trovano i casi studio collegati e sviluppati da IDEO.org.

La sezione '*Case Studies*' contiene storie che mostrano l'impatto e i risultati dell'human-centered design sul mondo reale. Ogni caso studio è analizzato nel dettaglio, seguendo la stessa categorizzazione temporale dei metodi. In questo modo è facile, anche per i non progettisti, capire e ricollegare i passaggi, valutandone l'efficacia.

Infine c'è la sezione dedicata alle '*Risorse*': qui è possibile acquistare una copia del libro "*The Field Guide to Human-Centered Design*" oppure scaricare

gratuitamente il pdf, previa iscrizione alla community.

“A step-by-step guide that will get you solving problems like a designer” è il sottotitolo di questo libro che, oltre ad esprimere chiaramente la dichiarazione di intenti di IDEO.org, è una perfetta sintesi del concetto di toolkit, analizzato in questo capitolo.

Non è quindi uno strumento direttamente rivolto ai designer, ma a tutte quelle persone che vogliono coinvolgersi in questo percorso e risolvere problemi sociali. Nella guida c'è tutto il necessario per capire le persone per cui si progetta, per condurre brainstorming efficaci, per prototipare qualsiasi idea ed arrivare infine a soluzioni creative.

Un altro aspetto molto interessante della piattaforma è sicuramente quello della condivisione da parte dell'utente. Questo significa che chiunque può iscriversi alla community e avere un profilo (con informazioni personali e metodi preferiti). Grazie a questa funzione si possono condividere le proprie storie e i propri feedback riguardo l'utilizzo di uno o più metodi; il processo non è semplicissimo e richiede materiale specifico e dettagliato, ma consente di creare storie allineate con l'immagine e le linee guida della piattaforma.

Infine alla piattaforma Design Kit e alla filosofia human-centered design, sono dedicati dei corsi che IDEO.org conduce per la durata di 7 settimane.

La combinazione di tutti questi elementi è vincente perchè consente a chiunque sia interessato al tema, di agire, imparare e coinvolgersi in prima persona.



Immagine 118\_Design Kit\_La guida all'Human-centered design



*Immagine 119\_Design Kit\_Due persone in India usano uno dei metodi di Ispirazione per sviluppare un progetto sull'utilizzo della luce solare*







---

## How to Submit a Methods Story

At Design Kit we're constantly learning from our community of designers and social sector entrepreneurs, and we want your voice to be part of the powerful way to unlock creativity.

However, we get a number of submissions and not everything will make it up to the site! In order to keep Design Kit a strong learning tool, our editors review every story to make sure that the best content makes it online. Here's how you can make your submission the best it can be.

### STORYTELLING TIPS

-  As you share your story, stay focused on the Method at hand. How was your work a particularly good example of using this Method?
-  Be concise.
-  Focus on A-ha moments, not all the nuts and bolts of your story.
-  Be sure to upload pictures and videos – great visuals are a must!

*Immagine 120-121\_Design Kit\_Immagine tratta dal video di presentazione dell'HCD: Everybody can use Human-Centered Design; Indicazioni su come presentare una storia sulla community*



## Get Visual



Incorporating drawing, sculpting, and building into the Ideation phase can unlock all kinds of innovative solutions.

A typical IDEO.org Brainstorm (p. 94) or synthesis session is a flurry of charts, drawings, cartoons, and words. Even though some people are naturally more visual and will express themselves easily through pictures, everyone can benefit from thinking visually. Getting visual makes ideas more tangible, and helps clarify your thoughts for your team. Even a super low-resolution drawing of an idea will help others understand and build upon it. And don't limit your visual thinking to just pictures. Sculpt, build, or Collage (p. 61)—anything that helps get your ideas out!

### STEPS

**TIME**  
Throughout the entire process

**DIFFICULTY**  
Easy

**WHAT YOU'LL NEED**  
Pen, paper, notebook, art supplies

- 01** | This is more of a general approach than a one-off activity, so always keep Post-its, paper, and pens handy in case the urge strikes to draw, graph, chart, or make.
- 02** | Drawings may need a bit of additional explanation, so take time to talk through your visuals with the team.

Immagine 122-123\_Design Kit\_La sezione 'Methods' del sito; Esempio di uno dei toolkit contenuti nel libro 'The field guide to Human Centered Design'

**PROGETTO**\_Namahn e Design Flanders

**LUOGO**\_online (<http://www.servicedesigntoolkit.org/>)

**ANNO**\_2014 - in corso

Service Design Toolkit è un progetto nato da Namahn, uno studio belga specializzato nel digital design di prodotti e servizi, e Design Flanders, un'organizzazione volta a sviluppare e promuovere il design della regione settentrionale belga (le Fiandre). Il toolkit è stato poi tradotto in inglese e lanciato in Creative Commons grazie al progetto europeo SPIDER (Supporting Public Service Innovation using Design in European Regions).

Come si evince dal nome, questi toolkit sono un'introduzione alla metodologia del service design e guidano passo dopo passo l'utente alla progettazione o all'implementazione di un servizio.

L'approccio su cui si basa questo toolkit è quello dell' *"human-driven way of design thinking"*. L'innovazione è quella di partire dai bisogni e dalle richieste dell'utente e cercare soluzioni insieme a loro ed altri stakeholders.

Così come nel caso studio precedente sono supportati da una piattaforma specifica, che offre, oltre ad una presentazione degli strumenti, 4 casi studio, con una breve descrizione e privi di immagini e la possibilità di acquistare una copia fisica del toolkit oppure scaricarla gratuitamente dal sito;

Il toolkit contengono 4 tipologie di materiale:

- Materiale per i workshop; strumenti da utilizzare durante i workshop, diversi per tecnica.
- Poster; rappresentano una vista generale del processo di service design
- Un manuale; Introduzione al service design e un piano di azione
- Carte delle tecniche; Un set di carte che spiegano come utilizzare le tecniche.

In questo caso non c'è una sezione 'personale' del sito, nessuna registrazione né possibilità di caricare la propria esperienza. La piattaforma e i toolkit sono uno strumento più di insegnamento che di guida, rispetto al Design Kit, e sono indirizzati più alle organizzazioni o le aziende che offrono servizi, per implementare la qualità della loro offerta.

Inoltre i file da scaricare sono in formati poco comodi per la stampa,

infatti vanno da un formato minimo A3 ad un A0.

Nonostante non ci siano indicazioni chiare su come utilizzare i singoli toolkit, ognuno ha delle domande a cui rispondere in ogni box da riempire, che aiutano nella compilazione.

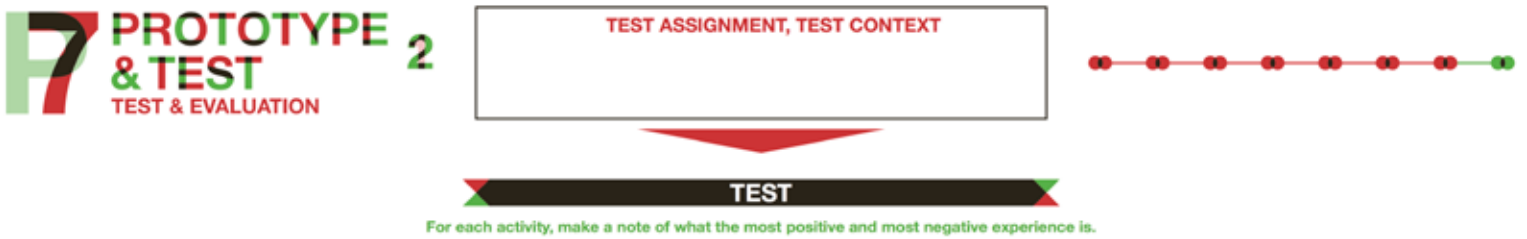


Immagine 124\_Service Design Toolkit\_Uno dei poster con il processo di Service Design



With a simple step-by-step plan we offer you a practical do-it-yourself guide.

### What is service design?



ACTIVITY					
TOUCH POINT					
USERS		☺			
		☹			
		☺			
		☹			
		☺			
		☹			

Immagine 125-126\_Service Design Toolkit\_La piattaforma Service Design Toolkit; Uno dei tool scaricabili



PROGETTO\_URBACT II

LUOGO\_online (<http://urbact.eu/>)

ANNO\_2013 - in corso

*“Innanzitutto, dobbiamo liberarci dalla tendenza ad identificare le città con i loro edifici e ricordare che la città reale è fatta di esseri viventi, non di cemento.”*

Edward Glaeser, Il trionfo della città

Con questa citazione si apre il booklet dei toolkit URBACT. URBACT è un progetto Europeo con la mission di far lavorare insieme le città e i cittadini per promuovere uno sviluppo urbano sostenibile. Lo fa creando un network di città europee in cui si impara a vicenda dalle esperienze, dalle buone pratiche e dalle politiche urbane.

Il progetto, ormai alla sua terza edizione, è diffuso in tutta Europa con risultati positivi e ha recentemente introdotto degli organismi a livello locale: I Gruppi di Supporto Locali. A ciascuna città partner del progetto URBACT viene richiesto di costruire un gruppo di supporto che riunisca gli stakeholders locali interessati dal tema del progetto.

Questi lavorano insieme allo sviluppo e alla realizzazione delle sfide di policy che ogni città ha identificato (disoccupazione giovanile, rigenerazione di un'area dismessa...) con un approccio partecipativo. Da questo sforzo comune nasce un Piano di Azione Locale, un documento che analizza e affronta i bisogni identificati e propone soluzioni effettivamente sostenibili. Tutte le città legate al progetto devono produrre il Piano di Azione che contiene una roadmap e un piano dettagliato compreso di cronoprogramma e informazioni relative ai finanziamenti.

I toolkit sono linee guida e strumenti utili per gli stakeholders urbani, guidano la co-progettazione delle soluzioni e aiutano le città partner a gestire i Gruppi di Supporto Locali e a sviluppare i Piani di Azione Locali.

Trattando un tema complesso e molto specifico, sia a livello di contenuti che di localizzazione, il toolkit non è pensato per essere troppo restrittivo, a differenza dei due casi studio precedenti infatti, non fornisce format bianchi da riempire, ma piuttosto analizza diversi strumenti utili e casi studio vincenti

nelle edizioni precedenti del progetto. Non ha neanche un'area dove trovare riassunti i vari metodi, ma la piattaforma propone una categorizzazione intelligente ed adatta al tema trattato (Environment, Governance, Inclusion, Economy), riguardo al materiale generale presente nel sito (casi studio, articoli, documenti ecc...)

Questi toolkit affrontano un tema diverso dai precedenti casi studio, si differenziano per il livello di diffusione e per le persone a cui si rivolgono. Sono linee guida più per le politiche pubbliche, non tanto per i cittadini, ma mostrano diversi punti di forza da prendere in considerazione. Il progetto, essendo de centralizzato in tutta europa, gode di un supporto forte, sia a livello analogico, con partner sparsi per tutti i territori nazionali, sia digitale, con una piattaforma ricca di contenuti e costantemente aggiornata sugli sviluppi del progetto. Il toolkit inoltre è tradotto in 15 lingue, facilitando la fruizione a tutte le nazioni interessate al tema.

**URBACT**  
helps cities to develop pragmatic solutions that are new and sustainable and that integrate economic, social and environmental urban topics.

**Integrated Urban Development**

- ▶ Abandoned Spaces
- ▶ City Planning
- ▶ Disadvantaged Neighbourhoods
- ▶ Financial Engineering
- ▶ Low Carbon
- ▶ Urban Mobility
- ▶ Urban Sprawl
- ▶ Capacity Building
- ▶ Culture & Heritage
- ▶ Energy Efficiency
- ▶ Housing
- ▶ Strategic Planning
- ▶ Urban Renewal
- ▶ Urban-rural

[VIEW THEME](#)

## Explore networks, cities and countries

Select a network

or display

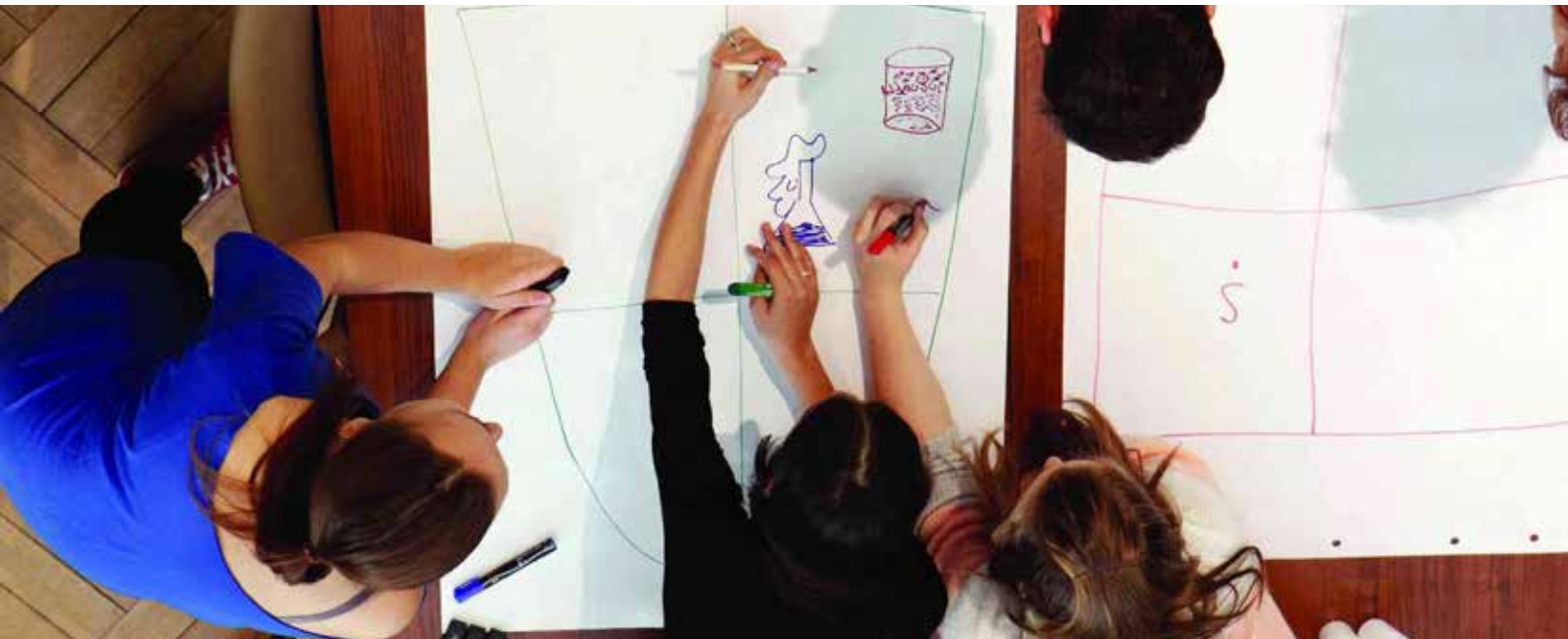
**CITIES**

COUNTRIES

[Advanced search](#)



Immagine 127\_URBACT Toolkit\_La piattaforma e il network URBACT



Immagini 128-130\_URBACT Toolkit\_Dei momenti di progettazione dei gruppi URBACT

PROGETTO\_NESTA e ROCKEFELLER FOUNDATION

LUOGO\_online (<http://diytoolkit.org/>)

ANNO\_2013 - in corso

DIY (Development Impact & You) è un progetto nato in seguito ad uno studio sui centinaia di toolkit progettati e include quelli ritenuti più utili. La piattaforma rappresenta una grande risorsa ed è una collezione di strumenti pratici per scatenare e supportare la Social Innovation.

La forza di questa piattaforma e dei toolkit che presenta non sta tanto nei contenuti, ma nella chiarezza di interfaccia e di utilizzo. La categorizzazione degli strumenti infatti è chiara e alla portata di tutti. Inoltre ogni metodo ha una spiegazione dettagliata, coronata da casi studio e la possibilità di scaricarlo in vari formati di stampa, in base al numero di persone che lo useranno. Un altro elemento interessante è la possibilità di valutare ogni tool con una valutazione da 1 a 5, rendendo immediato il giudizio sullo strumento.

La piattaforma inoltre fornisce chiarimenti e istruzione sul tema della Social Innovation attraverso delle guide sintetiche e del materiale scaricabile dai vari scritti del NESTA.

**DIY** Development  
Impact &  
You

PRACTICAL TOOLS TO TRIGGER & SUPPORT SOCIAL INNOVATION



TOOLS | BLOG | ABOUT | BACKGROUND

want to...

- look ahead...
- develop a clear plan...
- clarify my priorities...
- collect inputs from others...
- know the people I'm working with...

DIY Toolkit has been especially  
designed for development  
practitioners to invent, adopt or adapt  
tools that can deliver better results.

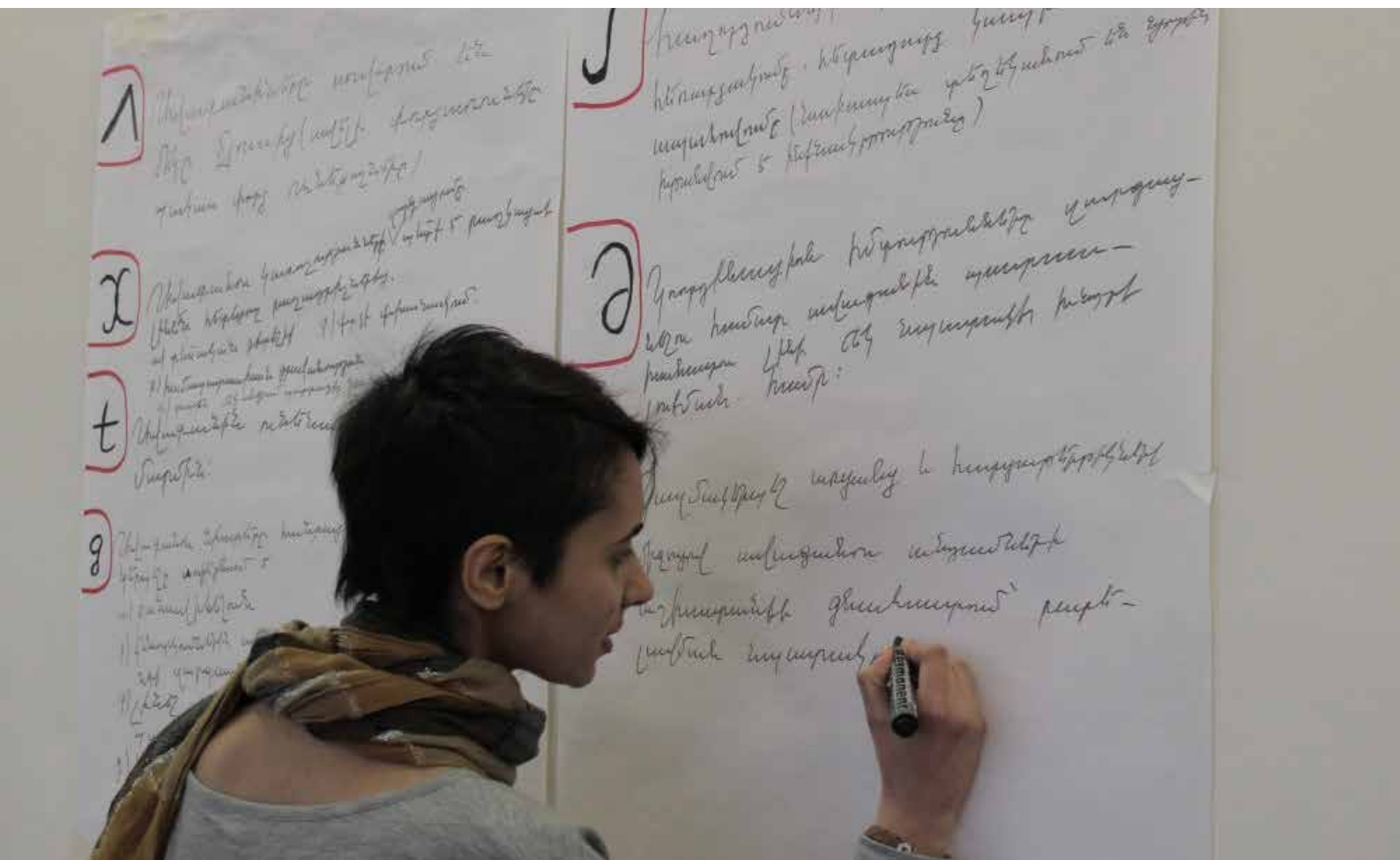


Immagine 132-133\_DIY\_Una ragazza usa uno dei toolkit DIY per un progetto in Armenia; Una fase di prototipazione di un progetto in India

## CARATTERISTICHE e GERARCHIA del SITO campUS

La caratteristica principale della piattaforma CampUS è quella di avere un'interfaccia semplice ed intuitiva non solo nel front end, cioè la parte visibile da chiunque e raggiungibile all'indirizzo web del sito, ma anche nel back end, la parte di amministrazione.

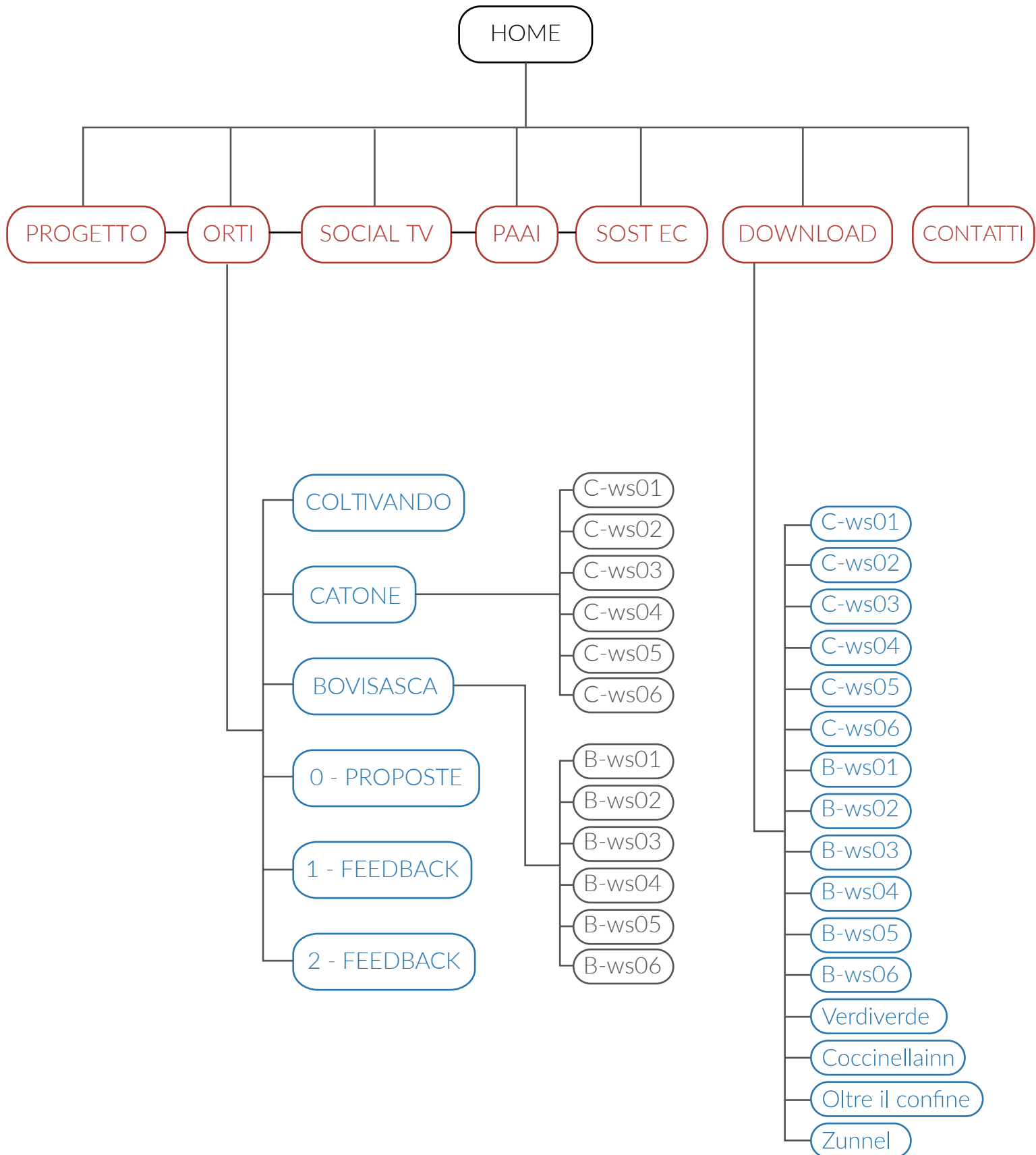
Il sito infatti non è stato programmato attraverso linee di codice, ma utilizzando WordPress, una piattaforma di editoria che ne permette la gestione da parte di chiunque senza particolari competenze informatiche.

Come già accennato in precedenza, specificare questo aspetto non è un mero tecnicismo ma è molto importante nell'ottica di mantenimento del progetto. In questo modo infatti, al termine della ricerca campUS da parte del Politecnico, verrà affidata la gestione del sito web e del sistema di raccolta feedback ad uno degli Ambassadors con un minimo di competenze informatiche.

L'interfaccia che si presenta al visitatore è anch'essa molto semplice e condensa tutte le informazioni principali e recenti in una home a scorrimento che consente l'accesso a tutte le sezioni del sito in maniera intuitiva.

Al momento (novembre 2015) la sezione più sviluppata è sicuramente quella legata all'azione degli orti condivisi dato lo stato più avanzato dei progetti. Ovviamente la piattaforma è progettata per espandere facilmente ed in modo uniforme tutto il materiale relativo alle altre tre azioni.

# STRUTTURA GERARCHICA DEL SITO CAMPUS

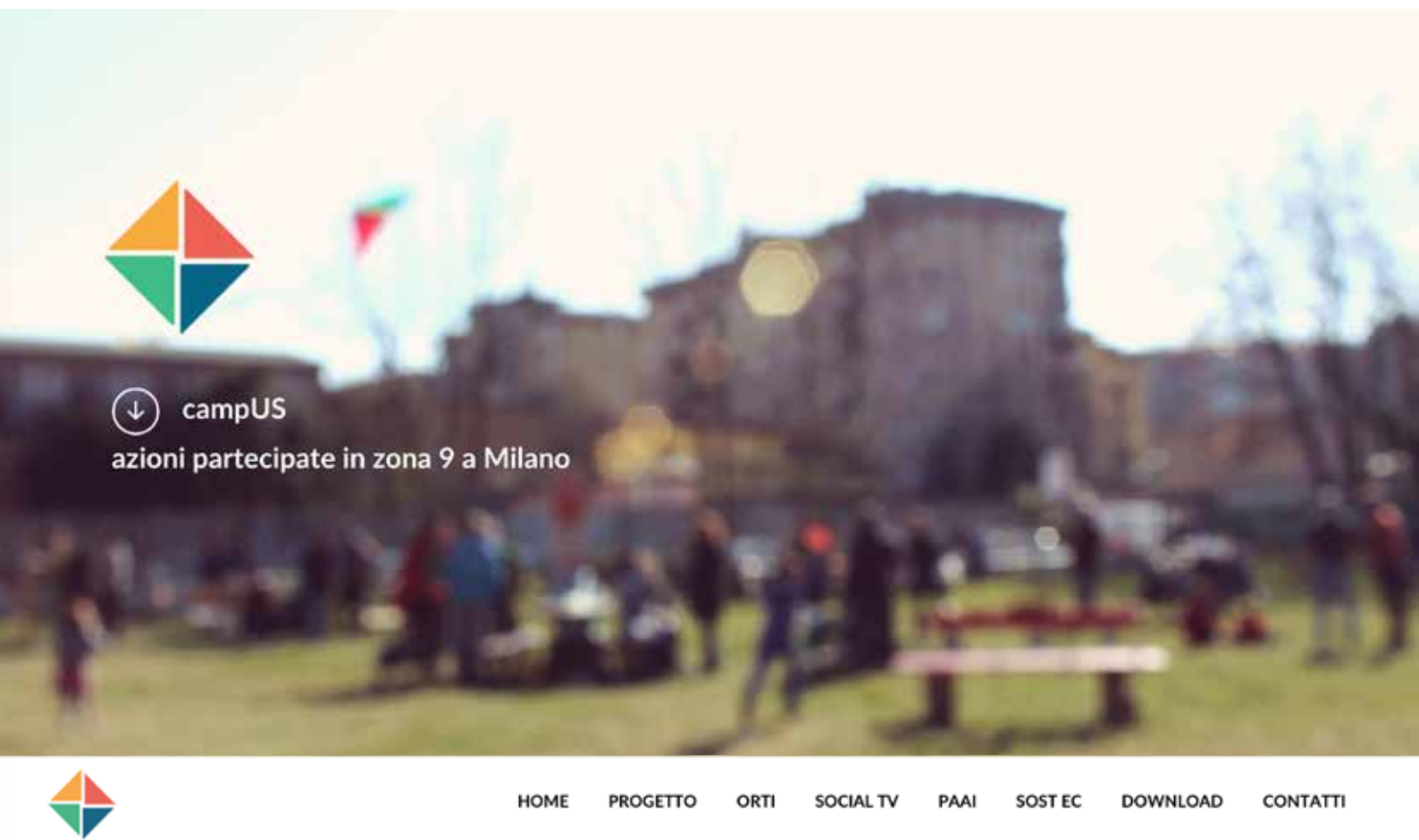


## 5.4

## CONTENUTI

Come accennato nel paragrafo precedente, la home page è una singola pagina a scorrimento che si apre con un'immagine a tutto schermo con il logo, il titolo e il claim del progetto.

Per tutto lo scorrimento, la pagina mantiene nella parte alta la barra del menù.



La prima sezione riguarda il progetto, con una breve descrizione ed il collegamento sia alla pagina dedicata, per avere più informazioni, sia alle quattro pagine delle singole azioni. Sotto l'icona relativa ad ognuna di esse c'è una breve descrizione di cosa si tratta, in modo da fornire delle prime informazioni in pillole.



## IL PROGETTO

CampUS è un progetto di ricerca-azione del Politecnico di Milano con l'obiettivo di mettere in relazione gli spazi e le capacità presenti nei campus universitari con il territorio su cui si inseriscono: la prima applicazione è sul campus Bovisa Durando del Politecnico di Milano e la zona 9 del territorio comunale in cui è inserito.

scopri di più



### Orti

Linee guida per la progettazione e realizzazione di orti urbani condivisi in linea e a supporto di azioni esistenti promosse dalla municipalità



### Social TV

Un percorso di tecniche di scrittura e produzione video che vuole coinvolgere giovani e meno giovani di Zona 9 per raccontare storie



### Padiglione itinerante

Uno spazio multiforme di scambio e di coinvolgimento, a disposizione dei cittadini e capace di coinvolgere differenti gruppi sociali



### Sostenibilità economica

L'individuazione e la condivisione di buone pratiche manageriali per generare un modello di sostenibilità economica per l'innovazione sociale

La sezione successiva riguarda gli eventi, con il link di accesso ad una pagina dedicata. Qui si troveranno non solo gli eventi in programma nei giorni e mesi futuri, ma anche tutti gli eventi passati, con una serie di fotografie annesse. Questa è anche la sezione dove gli artisti di campUS troveranno le informazioni sulle riunioni programmate.

## EVENTI

Non perderti gli eventi CampUS in programma e guarda le immagini di quelli passati

scopri di più

Subito dopo uno slider mostra tutto il team di progetto, diviso per azione e completo di tesisti e tirocinanti che lavorano temporaneamente su campUS.



**Davide Fassi**  
Coordinatore  
Orti



**Laura Galluzzo**  
Coordinatore  
Orti



**Annalinda De Rosa**  
Collaboratrice  
Orti



Le ultime due sezioni sono quelle riguardo la newsletter, con la possibilità di iscriversi o accedere e leggere quelle passate, e Gli abitanti e la zona 9. Questa sezione raccoglie le citazioni dei cittadini della zona 9 raccolte durante l'evento di presentazione campUS (ottobre 2014), e conferisce un aspetto umano e caratterizzante alla home.



## GLI ABITANTI E LA ZONA 9



*"Nell'orto di quartiere vorrei coltivare... crocchi da zafferano"*

CLAUDIA

Come ogni sito che si rispetti nel footer (la parte bassa della pagina) ci sono le informazioni su dove trovare campUS, con mappa e collegamenti alla pagina Facebook e indirizzo mail.

## DOVE TROVARCI



Politecnico di Milano  
Campus Durando, Bovisa - Via Candiani 72,  
Milano



[www.facebook.com/campUS.polimi](http://www.facebook.com/campUS.polimi)



[progettocampus@polimi.it](mailto:progettocampus@polimi.it)

Il progetto campUS è stato finanziato nell'ambito dell'iniziativa Polisocial Award 2014.  
campUS è un progetto dei Dipartimenti Design, DIG e DASTU del Politecnico di Milano.



One page WordPress theme, Designed by Carlo Sabbatucci, Simona Vendizi & EngineThemes.

La pagina 'Progetto' spiega nel dettaglio cos'è campUS e ne rivive le tappe fondamentali grazie ad una timeline composta da immagini e frasi. Così come nella home, anche da qui si può accedere alle pagine delle singole azioni attraverso delle icone identificative.

Navigando poi nelle pagine delle singole azioni si nota come l'impostazione sia standard, con un immagine iniziale, un testo descrittivo e dei link aggiuntivi per presentare i progetti specifici. Nel caso della social TV ad esempio alla descrizione segue il video di Classe '98 realizzato dai ragazzi di Abelia records. Per ora nelle pagine del PAAI e della Sostenibilità Economica è presente solamente un testo che espone la finalità dell'azione.

La pagina sugli orti e quella download verranno analizzate nel paragrafo successivo.

Infine, tramite la pagina Contatti, si può raggiungere in modo immediato un responsabile del progetto campUS, compilando un semplice format.

## IL PROGETTO

CampUS è un progetto di ricerca-azione del Politecnico di Milano con l'obiettivo di mettere in relazione gli spazi e le capacità presenti nei campus universitari con il territorio in cui si inseriscono.

Agire sui campus universitari, intesi come porzioni di città che tradizionalmente afferiscono ad una pratica di utilizzo legate ad utenze ben definite (studenti, docenti e staff), vuol dire oggi provare ad elaborare un modello di fruizione e di integrazione nel contesto che possa innovare non solo l'immagine ma anche l'operatività dei campus stessi nei confronti della città.

CampUS nasce dalla necessità di mettere a sistema alcune iniziative pregresse (i.e. Coltivando, Il Sabato della Bovisa, Plug Social TV, Immagina Milano ecc.) che negli ultimi 3 anni hanno non solo indagato ma anche messo in pratica il tema dell'integrazione fra competenze e risorse (spaziali e infrastrutturali) che afferiscono al Politecnico di Milano (università pubblica su suolo pubblico) e iniziative, competenze, bisogni che la cittadinanza possiede ed esprime.

Il progetto CampUS si articola in 4 azioni:



Orti



Social TV



Padiglione  
itinerante



Sostenibilità  
economica





La Social TV di campUS vuole coinvolgere giovani e meno giovani di Zona 9 per raccontare storie.

Attraverso le loro esperienze, alcune associazioni ci stanno aiutando a dare voce alle anime più sensibili. Abbiamo incontrato Il Giardino degli Aromi, Olinda e Fondazione Aquilone per far partire la prima micro-redazione: 5 ragazzi che amano la musica rap, ogni settimana da Febbraio a Giugno, si racconteranno, imparando le tecniche di scrittura e produzione video e condividendo il proprio sguardo sulla città.

Un percorso che progressivamente li porterà ad aprirsi verso altri gruppi di lavoro (gli artisti, per esempio) e a visitare luoghi di aggregazione e impegno civile (il campus universitario, sedi di altre associazioni, luoghi significativi della zona dal punto di vista storico e culturale, eventi e concerti) mettendo in gioco la propria creatività e nuove forme espressive.



Il PAAI è una struttura multiuso, modificabile e spostabile, costituita da diverse componenti utilizzabili anche parzialmente.

5.5

## LA SEZIONE ORTI e quella dei FEEDBACK

Il discorso su queste due sezioni è distaccato rispetto al resto a causa del diverso grado di approfondimento in fase di progettazione e sviluppo. Le pagine in questione sono indirizzate al racconto di quanto illustrato nel corso di questo elaborato, concretizzando le pratiche di social innovation della co-progettazione e raccolta feedback e rendendole disponibili online.

La pagina sugli orti condivisi è impostata come quelle delle azioni, con immagine e testo descrittivo; da qui c'è poi la possibilità di scoprire i tre progetti collegati a questa azione attraverso tre pagine dedicate: Coltivando (con descrizione e link al sito già esistente del progetto), Catone e Bovisasca. Queste ultime due hanno la stessa impostazione volta alla descrizione del progetto e all'approfondimento del percorso di co-progettazione tramite l'analisi dei singoli workshop attraverso delle foto e un breve testo per ognuno.



ORTI CONDIVISI

Pensi che gli spazi pubblici di Milano possano essere luoghi di socialità?

Dall'esperienza di Coltivando - l'orto conviviale al Politecnico di Milano - e dal coinvolgimento de 'Il Giardino degli Aromi', sono nate delle linee guida per l'insediamento di orti condivisi in Zona 9 del Comune di Milano che siano utili sia per la componente hardware del progetto (kit DIY per contenitori per la coltivazione, disposizione spaziale degli artefatti, dimensionamenti ecc.) sia per quella software (regole, funzionamento, gestione) in linea e a supporto di azioni esistenti promosse dalla municipalità.

La ricerca si è svolta sia nell'area della Bovisasca - in Via Cascina dei Prati -, sia presso la scuola materna Catone - sita in Via Catone.

COLTIVANDO CATONE BOVISASCA

## CATONE

La collaborazione con la scuola Catone, sita in Zona 9 a Milano in via Catone 30, è iniziata dall'interessamento di alcune maestre che, vivendo in zona, hanno notato l'orto condiviso di Coltivando interno al campus universitario di Bovisa. A seguito di diversi incontri con le maestre, i designer hanno deciso di suddividere la co-progettazione dell'orto in 6 workshop, che potessero guidare i bambini nella comprensione e creazione del loro orto condiviso scolastico. Ogni attività è stata co-progettata grazie alla stretta collaborazione tra maestre, bambini e designer e tenendo conto dei punti di forza e debolezza riscontrati alla fine di ogni attività precedente.

Oltre alle maestre e ai bambini, si è cercato di coinvolgere, per quanto possibile a livello di tempistiche, i genitori e i nonni dei bambini. La partecipazione è stata attiva in particolare nella fase iniziale di preparazione del terreno e di raccolta dei semi da piantare.

## WORKSHOP



Subito dopo i link alle pagine dei singoli orti condivisi c'è una sezione a sfondo verde, per attirare l'attenzione del visitatore. Questa è la sezione dei Feedback relativi agli orti condivisi e contiene un breve testo descrittivo e tre link differenti per grado di coinvolgimento: due per accedere ai questionari per il rilascio dei feedback, che rimanderanno ai relativi questionari su SurveyMonkey e uno alla piattaforma di IdeaScale per il rilascio di proposte e la votazione delle stesse.

## LASCIACI UN FEEDBACK O UNA PROPOSTA!

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9.

Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Ritieniti libero di lasciare qualunque tipo di feedback o di proposta per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.

0 - Vuoi proporre un'idea sul progetto campUS?

1 - Hai partecipato ad un evento campUS?

2 - Hai partecipato ad uno dei workshop di co-progettazione dell'orto?

Non mancare alla prossima riunione campUS, controlla nella sezione [Eventi](#) la data, l'ora e il luogo della prossima. Tutti i feedback verranno commentati e discussi alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

### Hai partecipato ad un evento campUS?

#### Dati anagrafici

1. Nome

2. Cognome



### Benvenuto nella community campUS!

In questa community, puoi **proporre** le tue idee, **votare** le idee esistenti, o **commentarle**

Per **proporre** un'idea, clicca il tasto "Invia una nuova Idea" sulla barra di navigazione superiore. Ti sarà chiesto di aggiungere un titolo e di scegliere una categoria per la nuova idea. Se vorrai potrai inserire dei **tag** all'idea. Per **votare** un'idea, basta cliccare sulla freccia in alto in basso sulla destra del titolo/descrizione dell'idea. Per **aggiungere un commento**, clicca nel box sotto l'idea.

Se vuoi vedere tutte le idee con un tag, clicca sulla parole nella barra laterale, sotto la sezione "**Quello che stiamo discutendo**". Puoi anche vedere le idee organizzate per **categorie** nella parte destra dell'area di navigazione. Per ritornare a questa pagina, clicca il link **All Ideas**

azioni partecipate in zona ...

Cerca Ideas

Invia una Nuova Idea

TUTTE LE FASI  
0 IDEAS

IDEATE  
0 IDEAS

Come funziona? [+]

Statistiche di utilizzo [-]  
0 Idee Inviare



Come accennato nei paragrafi precedenti, e come dimostrato dai casi studio in questo capitolo, generalmente i toolkit sono supportati da una piattaforma che ne permette lo scaricamento, aggiunge informazioni, mostra casi studio e dà la possibilità al fruitore di contattare il progettista iniziale.

La sezione dei download è forse il fulcro della piattaforma di campUS e risponde a questa consuetudine presentando e rendendo disponibili non solo i toolkit per il percorso di co-progettazione degli orti condivisi, ma anche singoli strumenti sviluppati all'interno del corso di Temporary Urban Solution (PSSD, Prof. Davide Fassi).

Tutti i file scaricabili, così come sull'esempio dei casi studio illustrati, sono divisi per categorie che facilitano la navigazione: Toolbigs (tutti i toolkit di co-progettazione sviluppati nell'area di via Cascina de' Prati, Bovisasca), Toolkids (tutti i toolkit di co-progettazione sviluppati nella scuola materna Catone, Bovisa), Per iniziare (toolkit utili per chi vuole iniziare la progettazione di un orto condiviso), Insegnare (toolkit utili all'insegnamento di argomenti relativi all'orto condiviso), Costruire (istruzioni per la costruzione di elementi essenziali o decorativi per l'orto).

Apprendo ogni toolkit c'è un approfondimento tramite testo e immagini, e il link per scaricarlo. Inoltre da questa pagina è sempre possibile contattare un membro del progetto campUS per richiedere ulteriori informazioni, o raggiungere la sezione dei feedback per il rilascio di commenti sulle attività.

## DOWNLOAD

Nella sezione download troverai tutto il materiale sviluppato all'interno del progetto campUS diviso per azione. Il materiale è scaricabile liberamente e può essere utilizzato e migliorato da tutti. Per questo ti chiediamo di darci dei suggerimenti o di descriverci la tua esperienza d'uso!



ALL



COSTRUIRE



INSEGNARE



PER INIZIARE



TOOLBIGS



TOOLKIDS

### COCCINELLA INN

L'hotel  
per gli insetti

### OLTRE IL CONFINE

Orto conviviale

### VEDI VERDE

Vedi il Verde  
del nostro quartiere

### ZUNNEL

Al riparo  
delle zucche

### WS\_06

Preparazione  
del terreno

### WS\_05

Sceita  
coltivazioni

### WS\_04

Delimitazione  
area

### WS\_03

Layout e scelta  
dei servizi

### WS\_02

Manifesto  
e regolamento

### WS\_01

Brainstorming

### WS\_06

Defnizione dei ruoli  
di gestione

### WS\_05

Co-design manifesto e  
regolamento

### WS\_04

La casetta  
degli insetti

### WS\_03

Decorazione dell'orto  
riciclando

### WS\_02

Co-design layout  
e accostamenti

### WS\_01

La germogliazione della  
patata dolce

## Vedi Verde - Vedi il Verde del nostro quartiere

Costruire

# VEDI VERDE

Vedi il Verde  
del nostro quartiere



VediVerde è un toolkit che rende possibile la condivisione delle erbe da cucina tra le persone. Tutti possono usare queste spezie e gustare piatti saporiti, grazie a questo sistema sostenibile, con una passeggiata per il quartiere. Qual è la tassa? Prendersi cura di questo gustoso percorso condiviso!

Vedi Verde è un progetto di: Benedetta Bacialli, Maddalena Bellè, Alice Colombo, Mattia Favalli, Marialidia Maiorino, Giovanni Piemontese

[Scarica le istruzioni di Vedi Verde](#)





CONCLUSIONI



Il percorso descritto in questo testo ha arricchito il progetto CampUS principalmente attraverso due nuovi strumenti:

- Una piattaforma unica, dove poter racchiudere e comunicare i risultati del progetto, mostrarne lo stato di avanzamento e rendere partecipi tutti i cittadini interessati degli eventi ed iniziative legate al progetto.

Inoltre, cosa più importante, grazie a questo strumento si è portato a termine il discorso di co-progettazione iniziato con gli attori della scuola dell'infanzia Catone e proseguito con la progettazione di toolkit, presentati nelle tesi "Coltivando tools...". Attraverso la piattaforma è possibile ora condividere i toolkit sugli orti condivisi fino ad ora co-progettati, in modo da rendere il sistema replicabile e scalabile. (<http://www.progettocampus.polimi.it/>)

- Un sistema di raccolta di feedback e proposte per gli artisti di campUS sia analogico che digitale, che consente loro una gestione maggiore del sistema e permette a tutti di essere parte attiva nello sviluppo futuro di soluzioni utili al progetto.

Allo stato attuale gli strumenti sono entrambi attivi e disponibili interamente nella loro parte digitale. È necessario, nel breve termine, iniziare la prototipazione del sistema analogico di raccolta feedback, in modo da capirne i punti di forza e di debolezza ed agire per colmare le eventuali lacune. Il primo passo da fare in questa direzione è la comunicazione di questo nuovo lato del progetto alle associazioni e agli abitanti della zona coinvolti.

Il format ideale potrebbe essere quello dell'evento presso il campus di Bovisa e in particolare presso l'area dell'orto condiviso Coltivando. Questa scelta è data dal fatto che Coltivando è sempre stato un luogo forte di aggregazione, sia per la comunità di artisti ad esso legati, che per gli abitanti della zona durante gli eventi organizzati dal Politecnico ("Il Sabato della Bovisa" uno tra tanti). Durante questo evento si potrebbero radunare le associazioni e i commercianti che hanno dato la loro disponibilità a diventare CampUS Ambassadors, presentarli agli abitanti di zona e mostrare loro il funzionamento del sistema.

Di riflesso inizierebbe la fase di test anche per il sistema digitale di raccolta feedback, sia dal lato utente e quindi il funzionamento effettivo del rilascio del feedback o proposta, sia dal lato amministratore che verificherebbe la funzionalità della gestione della piattaforma.

Un altro aspetto da completare nel breve termine è il lato dei contenuti presenti in alcune sezioni del sito, ed in particolare in quella sul PAAI e sulla Sostenibilità Economica. Nelle pagine di riferimento potrebbero essere presentati i progetti in gara per il Padiglione Itinerante e quello vincitore, oppure le idee o i modelli di sostenibilità economica che potrebbero funzionare anche per campUS.

## SCENARI FUTURI

Sul lungo termine, dopo aver testato la piattaforma e il lato analogico e digitale del sistema per il rilascio dei feedback, questi potrebbero essere implementati. Il sistema di rilascio feedback e proposte potrebbe essere inglobato nel sito campUS senza la necessità di utilizzare strumenti esterni, per quanto funzionali siano. Sarebbe interessante, come in alcuni casi studio analizzati, dare la possibilità agli utenti di avere un profilo personale campUS, in modo da aumentare l'interazione con la piattaforma e rendere il sistema più fluido e diretto.

In questo modo si rafforzerebbe anche il concetto di community che potrebbe aumentare di numero e, di conseguenza, di valore. Dal lato analogico infatti potrebbero aumentare il numero dei CampUS Ambassadors coinvolti, in particolare nel lato nord, nord-est della zona 9. Come si evince dalla mappa campUS infatti (in allegato o nel capitolo 4, al paragrafo 4.3) il servizio è maggiormente sviluppato nell'area di Bovisa/Bovisasca.

Lo sviluppo della community, come accennato nei capitoli precedenti, potrebbe assicurare un autosostentamento maggiore del sistema e porterebbe alla co-progettazione di altri toolkit per nuove categorie di utenti, che andrebbero ad arricchire gli strumenti disponibili sulla piattaforma.

Il PSS formato da toolkit/raccolta feedback/proposte, potrebbe poi essere sviluppato per le azioni della social TV, del PAAI e della Sostenibilità Economica che, sulla scia degli Orti, potrebbero iniziare delle sessioni di co-progettazione e produrre del materiale utile allo sviluppo e alla diffusione del progetto, oppure potrebbero condividere strumenti già sviluppati e ritenuti utili. In questo modo aumenterebbe il valore funzionale e sociale della piattaforma e della sezione download in particolare.

Se si realizzeranno positivamente questi passaggi, campUS diventerà ancora di più un ottimo modello di progetto di Innovazione Sociale, pronto per essere diffuso ed esportato e per realizzare quel cambiamento sistemico, citato nel paragrafo 1.6, che chiude le fasi della progettazione per la Social Innovation.





# BIBLIOGRAFIA

Adams E. e Barbato R. e Houk M. e Kneeshaw S. e Lazar S. (2013) *Guida degli strumenti per i Gruppi di Supporto Locale URBACT II*. URBACT, Saint-Denis, Francia.

Amatullo M (2011) *Designmatters Case Studies: Design Education Methodologies as a Tool for Social Innovation*. Design Management Institute Journal, Boston

Arillaga-Andreessen L. (2015) *Disruption for Goods*. Stanford Social Innovation Review  
[www.ssir.org/articles/entry/disruption\\_for\\_good](http://www.ssir.org/articles/entry/disruption_for_good)

Bellè, M. e Majorino, M. (2015) *Coltivando Tools. Toolkit di replicabilità per co-progettare un orto condiviso alla scuola materna*.

Boyle D. e Harris M. (2009) *The challenge of co-production*. NESTA, London

Brown T. (2009) *Change by Design*. Harper Business, New York

Caulier-Grice J. e Davies A. e Patrick R. e Norman W (2012) *Defining Social Innovation*. TEPSIE  
[www.tepsie.eu/index.php/publications](http://www.tepsie.eu/index.php/publications)

Cottam H. e Henley B. e Horne M. e Comely G. (2002) *Learning Works: The 21st Century Prison*. The Do Tank, London

Crespi, L. (2012) *Da Spazio Nasce Spazio*. Postmedia Books, Milano.

Davies, A. e Simon, J. (2013) *Engaging citizens in social innovation*. TEPSIE  
[www.tepsie.eu/index.php/publications](http://www.tepsie.eu/index.php/publications)

Evers A. e Ewert B. e Brandsen T. (2014) *Social Innovation for social cohesion. Transnational patterns and approaches from 20 European cities*. WILCO

Fabricant R. (2014) *When will Design get serious about Impact?* Stanford Social Innovation Review  
[www.ssir.org/articles/entry/when\\_will\\_design\\_get\\_serious\\_about\\_impact](http://www.ssir.org/articles/entry/when_will_design_get_serious_about_impact)

Frog (2013) *Collective Action Toolkit*.  
[www.frogdesign.com/work/frog-collective-action-toolkit.html](http://www.frogdesign.com/work/frog-collective-action-toolkit.html)

Jègou F. e Manzini E. (2008) *Collaborative Services. Social Innovation and Design for Sustainability*. Edizioni POLI.design. Milano

IDEO (2015) *Field Guide to Human Centered Design*.  
[www.designkit.org](http://www.designkit.org)

Manzini E. (2011) *Design for Social Innovation: An Interview with Ezio Manzini*. di Sarah Brooks, Shareable Magazine  
[www.shareable.net/blog/design-for-social-innovation-an-interview-with-ezio-manzini](http://www.shareable.net/blog/design-for-social-innovation-an-interview-with-ezio-manzini)

Manzini E. (2011) *The new way of the future: small, local, open and connected*. Social Space  
Manzini E. (2011) *Design schools as agents of (sustainable) change: A Design Labs Network for an Open Design Program*. DIS Politecnico di Milano - DESIS Network

Manzini, E. e Staszowski, E. (2013) *Public and Collaborative*, DESIS Network

Manzini E. (2015) *RSA Replay: Design when Everybody Designs*. Talk at RSA London

Meroni, A (2007) *Creative Communities. People Inventing Sustainable Ways of Living*. Edizioni POLI.design, Milano.

Meroni A. e Sangiorgi D. (2011) *Design for Services*. Gower Publishing, Aldershot, UK.

MIXURA (2015) *Vocabolario della Social Innovation*.  
[www.mixura.com/it/socialinnovation](http://www.mixura.com/it/socialinnovation)

Murray R. e Caulier-Grice J. e Mulgan G. (2010) *The open book of Social Innovation*. NESTA

Namahn e Design Flanders (2014) *Service Design Toolkit*.  
[www.servicedesigntoolkit.org](http://www.servicedesigntoolkit.org)

NESTA (2013) *Prototyping framework*.  
[www.nesta.org.uk/publications/prototyping-framework](http://www.nesta.org.uk/publications/prototyping-framework)

NESTA (2014) *DIY - Development Impact and You: Practical Tools to Trigger and Support Social Innovation*.  
[www.diytoolkit.org](http://www.diytoolkit.org)

Thakara J. (2005) *In the bubble. Designing in a complex world*. MIT Press, Cambridge, Massachusetts

Vezzoli C. e Manzini E. (2007) *Design per la sostenibilità ambientale*. Zanichelli, Bologna

[www.abbotsquare.org](http://www.abbotsquare.org)  
[www.agricity.it](http://www.agricity.it)  
[www.bilanciopartecipativomilano.it](http://www.bilanciopartecipativomilano.it)  
[www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)  
[www.communitygarden.org](http://www.communitygarden.org)  
[www.ideas.lego.com](http://www.ideas.lego.com)  
[www.openinnovation.regione.lombardia.it](http://www.openinnovation.regione.lombardia.it)  
[www.pps.org](http://www.pps.org)  
[www.socialinnovationacademy.org](http://www.socialinnovationacademy.org)  
[www.socialtech.org.uk](http://www.socialtech.org.uk)  
[www.unilever.com](http://www.unilever.com)

[www.learningspacetoolkit.org](http://www.learningspacetoolkit.org)  
[www.servicedesigntoolkit.org](http://www.servicedesigntoolkit.org)  
[www.sharitories.net](http://www.sharitories.net)  
[www.strategyzer.com](http://www.strategyzer.com)  
[www.thespiderproject.eu](http://www.thespiderproject.eu)  
[www.toolbox.hyperisland.com](http://www.toolbox.hyperisland.com)  
[www.urbact.eu](http://www.urbact.eu)

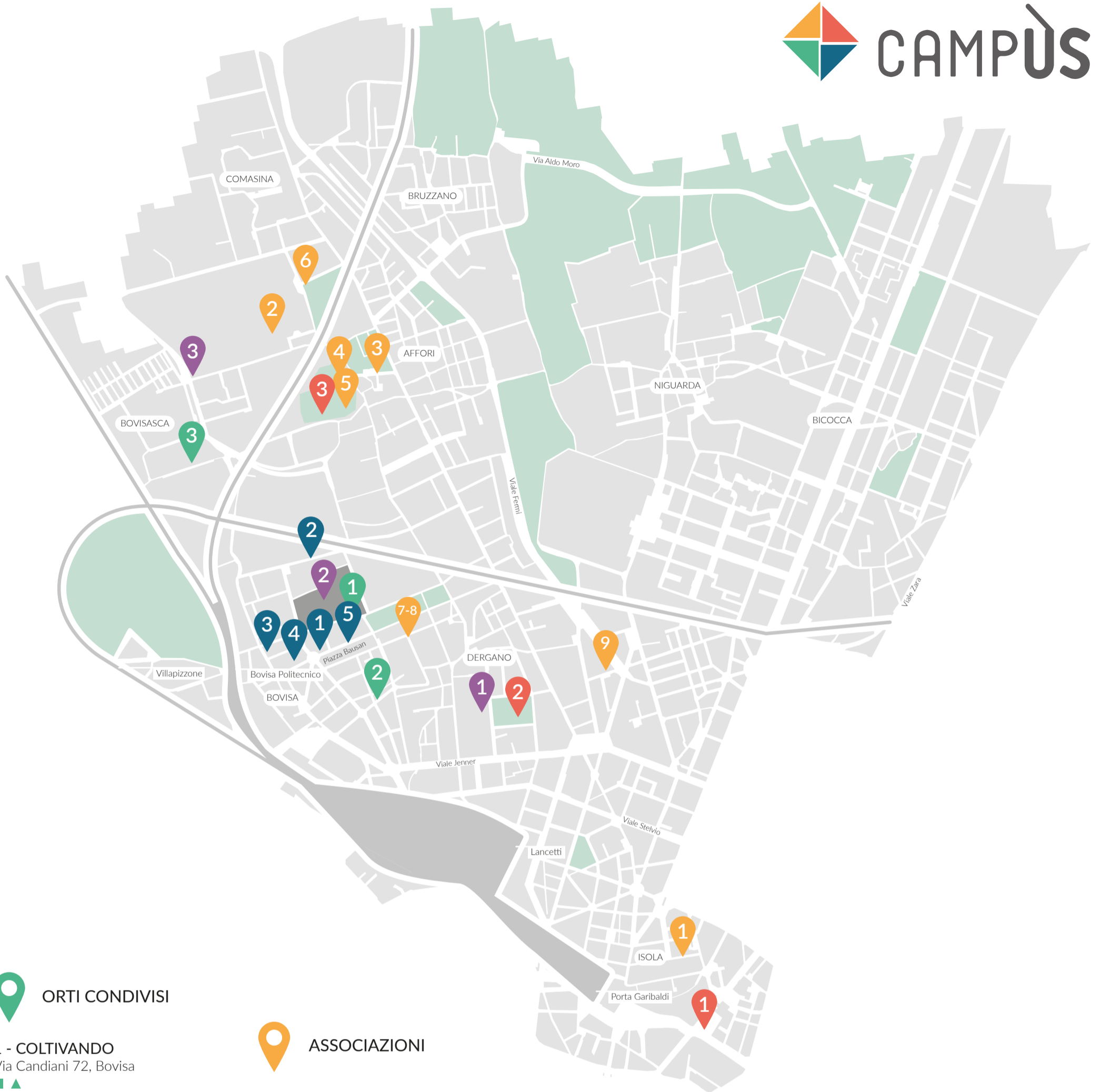
## **Feedback e Communities**

[www.bezosfamilyfoundation.org](http://www.bezosfamilyfoundation.org)  
[www.bigpicturehuntsville.com](http://www.bigpicturehuntsville.com)  
[www.careopinion.org.uk](http://www.careopinion.org.uk)  
[www.decorourbano.org](http://www.decorourbano.org)  
[www.feedbacklabs.org](http://www.feedbacklabs.org)  
[www.fixmystreet.com](http://www.fixmystreet.com)  
[www.ideascale.com](http://www.ideascale.com)  
[www.ideo.org](http://www.ideo.org)  
[www.joinvroom.com](http://www.joinvroom.com)  
[www.kampyle.com](http://www.kampyle.com)  
[www.liquidfeedback.org](http://www.liquidfeedback.org)  
[www.mysociety.org](http://www.mysociety.org)  
[www.open311.org](http://www.open311.org)  
[www.opendcn.org](http://www.opendcn.org)  
[www.openideo.com](http://www.openideo.com)  
[www.opinionlab.com](http://www.opinionlab.com)  
[www.partecipami.it](http://www.partecipami.it)  
[www.patientopinion.org.uk](http://www.patientopinion.org.uk)  
[www.seeclickfix.com](http://www.seeclickfix.com)  
[www.socialstreet.it](http://www.socialstreet.it)  
[www.waze.com](http://www.waze.com)

## **Toolkit e Piattaforme**

[www.burokoos.com](http://www.burokoos.com)  
[www.designkit.org](http://www.designkit.org)  
[www.diytoolkit.org](http://www.diytoolkit.org)  
[www.frogdesign.com](http://www.frogdesign.com)





**ORTI CONDIVISI**

- 1 - COLTIVANDO  
Via Candiani 72, Bovisa  
■ ▲
- 2 - SCUOLA MATERNA CATONE  
Via Catone 30, Bovisa  
▲
- 3 - CASCINA DEI PRATI  
Via Cascina dei Prati, Bovisasca  
▲


**ATTIVITÀ COMMERCIALI**

- 1 - SCUDO CAFÈ, Bar  
Via Candiani 98, Bovisa  
● ▲
- 2 - SHANGRI-LA', Bar  
Via E.Cosenz 22, Bovisa  
● ▲
- 3 - GIGI 2000, Copisteria  
Via Candiani 128, Bovisa  
● ▲
- 4 - STUDIO EMME, Copisteria  
Via Candiani 125, Bovisa  
● ▲
- 5 - PROTOSHOP, Negozio  
Via Candiani 101, Bovisa  
● ▲


**ASSOCIAZIONI**

- 1 - 9 per 9  
Via Confalonieri 11, Isola  
■ ● ▲
- 2 - ANZIANI SEMPREVERDI  
Via Val di Bondo 13, Bovisasca  
■ ● ▲
- 3 - LA LANTERNA ONLUS  
Viale Affori 12, Affori  
■ ● ▲
- 4 - BIBLIOTECA VILLA LITTA  
Viale Affori 21, Affori  
■ ● ▲
- 5 - PUNTO TEATRO STUDIO  
Viale Affori 21, Affori  
■ ● ▲
- 6 - ASSOCIAZIONE CONTATTO  
Via Litta Modigliani 13, Comasina  
■ ● ▲
- 7 - BOVISAINCANTA  
Via Guicciardi 1, Bovisa  
■ ● ▲
- 8 - ABG ASSOCIAZIONE GENITORI  
BODIO GUICCIARDI  
Via Guicciardi 1, Bovisa  
■ ● ▲
- 9 - BOVISATEATRO  
Via Lodovico Pavoni 10, Dergano  
■ ● ▲


**LUOGHI DEL PAAI**

- 1 - LA STECCA  
Via de Castilia 26, Isola  
■ ● ▲
- 2 - PARCO SAVARINO  
Via Livigno, Dergano  
■ ● ▲
- 3 - VILLA LITTA MODIGLIANI  
Viale Affori, Affori  
■ ● ▲


**PUNTI DI INTERESSE**

- 1 - SEDE CONSIGLIO DI ZONA 9  
Via Guerzoni 38, Dergano  
■ ● ▲
- 2 - POLITECNICO DI MILANO  
Via Candiani 72, Bovisa  
■ ● ▲
- 3 - CASA DELLE ASSOCIAZIONI  
Via Bovisasca 173, Bovisasca  
■ ● ▲

- RIUNIONE/INCONTRO  
Luoghi dove potranno svolgersi le riunioni CampUS una volta al mese
- RACCOLTA FEEDBACK E PROPOSTE  
Luoghi dove potrai rilasciare il tuo feedback o le tue proposte sul progetto
- ▲ INFORMAZIONI/NEWS  
Luoghi dove troverai sempre informazioni aggiornate sugli eventi o sulle iniziative campUS



MAPPA DELLA  
ZONA 9

Ingresso PoliMi, Bovisa



Coltivando, Bovisa

Catone, Bovisa



Via Cascina de' Prati, Bovisasca

## MAPPA DELLA ZONA 9

### PERCHÈ?

Per identificare nella tua zona i luoghi associati al progetto campUS

### COSA TROVO?

#### ORTI CONDIVISI

Gli orti sulla mappa sono quelli co-progettati insieme ai cittadini di zona 9. Sono punti di scambio di conoscenze ed aggregazione.

#### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Sono tutte le attività che hanno a cuore il progetto e che si occupano di informare gli abitanti di zona interessati sugli eventi e sugli avanzamenti del progetto.

#### ASSOCIAZIONI

La zona 9 è ricca di associazioni con le finalità più diverse. Qui trovi quelle che sono un punto di riferimento e di supporto per il progetto campUS.

#### LUOGHI DEL PAAI

Il Padiglione Itinerante si sposterà tra questi luoghi. Questa struttura sarà un contenitore di eventi, mostre, attività culturali.

#### PUNTI DI INTERESSE

Nella zona ci sono moltissimi luoghi che offrono servizi e sono aperti alla cittadinanza. Qui puoi trovare informazioni su campUS e non solo!

### CERCA L'ADESIVO DEI CAMPUS AMBASSADORS!

Tutti questi luoghi fanno parte della rete CampUS Ambassador, che riunisce tutte le attività legate al progetto.




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## NOTE

Villa Litta, Affori



Sede Consiglio di zona 9, Dergano

La stecca, Isola



Parco Savarino, Dergano

Casa delle Associazioni, Bovisasca



Punto Teatro Studio, Affori



Scudo café, Bovisa

Bovisaincanta, Bovisa

CampUS è un progetto di ricerca-azione del Politecnico di Milano con l'obiettivo di mettere in relazione gli spazi e le capacità presenti nel campus universitari con il territorio su cui si inseriscono: la prima applicazione è sul campus Bovisa Durando del Politecnico di Milano e la zona 9 del territorio comunale in cui è inserito.

### COS'È CAMPUS?

Biblioteca Villa Litta, Affori



Bovisateatro, Bovisa

Associazione 9 per 9, Isola



Protoshop, Bovisa

## CONTATTI

Politecnico di Milano,  
Dipartimento di Design,  
Via Durando 38, 20158 Milano

Camp US

www.progettocampus.polimi.it

progettocampus@polimi.it

# GRAZIE!

## non mancare alla prossima riunione campUS!

Tutte le proposte verranno commentate e discusse alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

Informativa per trattamento di dati personali comuni e sensibili  
(documento informativo ai sensi e per gli effetti  
di cui all'articolo 13, D.Lgs 30/06/2003 n.196)

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs 30/06/2003 n.196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, in ordine alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento:

- Gestione amministrativa del rapporto; Supporto tecnico ed informazioni in merito ai servizi da Voi usufruiti.
- Analisi progettuale; Verifica della soddisfazione dell'utente; Statistiche e Miglioramenti.
- Informazioni su future iniziative del progetto, servizi ed eventi, sia da parte nostra che da parte di nostri partner legati al progetto, sia a mezzo posta, fax o internet.

Acconsento al trattamento dei miei dati

Firma \_\_\_\_\_

0



## PROPONI LA TUA IDEA PER GLI ORTI DI campUS!

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Ritieni libero di proporre la tua idea in modo tale da migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.





## PARTE 1 DATI ANAGRAFICI

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18       18-25       25-40

40-60       60-80       >80

### RUOLO NEL PROGETTO campUS:

ortista       staff       commerciante

studente       cittadino di zona 9

altro \_\_\_\_\_

### COME POSSIAMO CONTATTARTI?

(Useremo il contatto che ci lascerai solamente per informarti di eventi o riunioni straordinarie)

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Posta: \_\_\_\_\_



## PARTE 2 LA PROPOSTA

### COSA RIGUARDA LA TUA PROPOSTA?

servizi       attrezzature

eventi       coltivazioni

altro \_\_\_\_\_

### IN QUALE LUOGO?

\_\_\_\_\_

### TITOLO DELLA TUA PROPOSTA

\_\_\_\_\_

### BREVE DESCRIZIONE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# GRAZIE!

**non mancare alla prossima  
riunione campUS!**

Tutti i feedback verranno commentati e discussi alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

Informativa per trattamento di dati personali comuni e sensibili  
(documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs 30/06/2003 n.196)

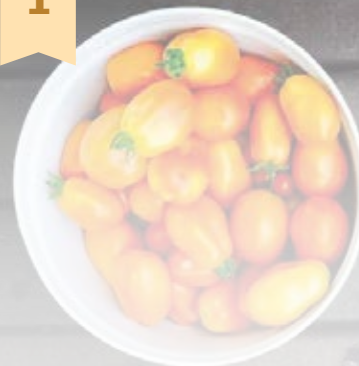
In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs 30/06/2003 n.196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, in ordine alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento:

- Gestione amministrativa del rapporto; Supporto tecnico ed informazioni in merito ai servizi da Voi usufruiti.
- Analisi progettuale; Verifica della soddisfazione dell'utente; Statistiche e Miglioramenti.
- Informazioni su future iniziative del progetto, servizi ed eventi, sia da parte nostra che da parte di nostri partner legati al progetto, sia a mezzo posta, fax o internet.

Acconsento al trattamento dei miei dati

Firma \_\_\_\_\_

1



**HAI PARTECIPATO AD  
UN EVENTO campUS?**

**LASCIACI UN TUO FEEDBACK!**

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9! Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Ritieniti libero di lasciare qualunque tipo di feedback per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.



## PARTE 1 DATI ANAGRAFICI

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18       18-25       25-40

40-60       60-80       >80

### RUOLO NEL PROGETTO campUS:

ortista       staff       commerciante

studente       cittadino di zona 9

altro \_\_\_\_\_

### COME POSSIAMO CONTATTARTI?

(Useremo il contatto che ci lascerai solamente per informarti di eventi o riunioni straordinarie)

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Posta: \_\_\_\_\_



## PARTE 2 IL TUO FEEDBACK

### COME VALUTI LA TUA ESPERIENZA?

1     2     3     4     5

### UN ASPETTO POSITIVO

### UN ASPETTO NEGATIVO

### UNA COSA DA MIGLIORARE

### DESCRIVI BREVEMENTE LA TUA ESPERIENZA o AGGIUNGI UN COMMENTO.

---

---

---

---

---

---

---

---



## PARTE 1 DATI ANAGRAFICI

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_

ETÀ:  <18       18-25       25-40

40-60       60-80       >80

### RUOLO NEL PROGETTO campUS:

ortista       staff       commerciante

studente       cittadino di zona 9

altro \_\_\_\_\_

### COME POSSIAMO CONTATTARTI?

(Useremo il contatto che ci lascerai solamente per informarti di eventi o riunioni straordinarie)

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Posta: \_\_\_\_\_

# GRAZIE!

**non mancare alla prossima  
riunione campUS!**

Tutti i feedback verranno commentati e discussi alla presenza di un esponente dell'ufficio 'Orti urbani' del Comune di Milano, per contribuire alla crescita e al miglioramento di questo fenomeno all'interno della città.

Informativa per trattamento di dati personali comuni e sensibili  
(documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs 30/06/2003 n.196)

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs 30/06/2003 n.196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, in ordine alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento:

- Gestione amministrativa del rapporto; Supporto tecnico ed informazioni in merito ai servizi da Voi usufruiti.
- Analisi progettuale; Verifica della soddisfazione dell'utente; Statistiche e Miglioramenti.
- Informazioni su future iniziative del progetto, servizi ed eventi, sia da parte nostra che da parte di nostri partner legati al progetto, sia a mezzo posta, fax o internet.

Acconsento al trattamento dei miei dati

Firma \_\_\_\_\_

2



## HAI CO-PROGETTATO UN ORTO CONDIVISO?

## LASCIACI UN TUO FEEDBACK!

Contribuisci alla continua crescita del progetto CampUS e degli Orti condivisi in zona 9. Riteniamo che proprio gli abitanti di zona debbano continuare a mantenere attivo questo progetto. Riteniti libero di lasciare qualunque tipo di feedback per migliorare ancora questi spazi e i servizi ad essi legati.



## PARTE 2 I WORKSHOPS

QUANTI WORKSHOPS HAI SEGUITO?

- tutti       2 o +  
uno \_\_\_\_\_

SE HAI SEGUITO PIÙ WORKSHOPS, QUALE  
HAI PREFERITO?

PERCHÈ?

CHE RUOLO HAI RICOPERTO NELLE ATTIVITÀ?

- artista esperto     artista alle prime armi  
 guida                      altro \_\_\_\_\_

COME VALUTI L'ESPERIENZA FATTA?

- 1    2    3    4    5

UN ASPETTO POSITIVO

UN ASPETTO NEGATIVO

UNA COSA DA MIGLIORARE

DESCRIVI BREVEMENTE LA TUA ESPERIENZA o  
AGGIUNGI UN COMMENTO.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## PARTE 3 LE RELAZIONI

AVEVI MAI LAVORATO A QUALCOSA DI  
CONDIVISO?

- sì                       no

HAI CREATO NUOVE CONOSCENZE/AMICIZIE  
GRAZIE A QUESTA ESPERIENZA?

- sì                       no

COME VALUTI LE RELAZIONI CHE SI SONO  
CREATE?

- 1    2    3    4    5

SE TI VA, MOTIVA LA TUA VALUTAZIONE o  
LASCIACI UN COMMENTO A RIGUARDO

---

---

---

---