

A CURA DI VALERIA BUCCHETTI

UN'INTERFACCIA  
PER  
LE FUNZIONI SOCIALI  
DEL DESIGN DELLA COMUNICAZIONE  
IL WELFARE

PREFAZIONI DI GIUSEPPE GUZZETTI  
E PIERFRANCESCO MAJORINO

CONTRIBUTI DI  
GIOVANNI BAULE  
MASSIMO BRICOCOLI  
VALERIA BUCCHETTI  
EMANUELA LOSITO  
COSIMO PALAZZO  
PAOLO PANZUTI BISANTI  
MARCO QUAGGIOTTO  
STEFANIA SABATINELLI  
UMBERTO TOLINO  
PAMELA VISCONTI

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





---

**COLLANA DESIGN DELLA COMUNICAZIONE**

**Direzione**

Giovanni Baule

**Comitato scientifico**

Sylvain Allard, *UQAM, Université du Québec à Montréal, Canada*

Heitor Alvelos, *Universidade do Porto, Portogallo*

Ruedi Baur, *Intégral, Parigi, Francia; Berlino, Germania; Zurigo, Svizzera*

Fausto Colombo, *Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Italia*

Luca De Biase, *Nova Sole 24Ore, Italia*

Steven Heller, *School of Visual Art, New York, Usa*

Michael Renner, *The Basel School of Design, Svizzera*

Roberta Valtorta, *Museo di fotografia contemporanea, Cimisello Balsamo, Milano, Italia*

Ugo Volli, *Università degli Studi di Torino, Italia*

**Comitato di redazione**

Valeria Bucchetti

Margherita Pillan

Salvatore Zingale

**Progetto grafico**

*Sistema grafico copertine*

Graphic design: Elena Zordan

Art direction: Maurizio Minoggio

*Sistema grafico impaginato*

Umberto Tolino

*Progetto grafico del volume e impaginazione*

Paolo Panzuti Bisanti

Il progetto della collana Design della comunicazione nasce nell'ambito dell'attività di ricerca e didattica di Design della comunicazione del Politecnico di Milano.

# Design della comunicazione

---

*La collana Design della comunicazione nasce per far emergere la densità del tessuto disciplinare che caratterizza questa area del progetto e per dare visibilità alle riflessioni che la alimentano e che ne definiscono i settori, le specificità, le connessioni. Nel grande sviluppo della cultura mediatica la presenza del Design della comunicazione è sempre più trasversale e in continua espansione. La comunicazione richiede un sapere progettuale là dove la cultura si fa editoria, dove i sistemi di trasporto si informatizzano, dove il prodotto industriale e i servizi entrano in relazione con l'utente. Il Design della comunicazione è in azione nella grande distribuzione dove il consumatore incontra la merce, nella musica, nello sport, nello spettacolo, nell'immagine delle grandi manifestazioni come nella loro diffusione massmediale.*

*La collana è un punto di convergenza in cui registrare riflessioni, studi, temi emergenti; è espressione delle diverse anime che compongono il mondo della comunicazione progettata e delle differenti componenti disciplinari a esso riconducibili.*

*Oggetto di studio è la dimensione artefattuale, in tutti i versanti del progetto di comunicazione: grafica editoriale, editoria televisiva, audiovisiva e multimediale, immagine coordinata d'impresa, packaging e comunicazione del prodotto, progettazione dei caratteri tipografici, web design, information design, progettazione dell'audiovisivo e dei prodotti interattivi, dei servizi e dei sistemi di comunicazione complessa, quali social network e piattaforme collaborative. Accanto alla dimensione applicativa, l'attenzione editoriale è rivolta anche alla riflessione teorico-critica, con particolare riguardo alle discipline semiotiche, sociologiche e massmediologiche che costituiscono un nucleo portante delle competenze del designer della comunicazione.*

*La collana si articola in tre sezioni. I SAGGI accolgono contributi teorici dai diversi campi disciplinari intorno all'area di progetto, come un'esplorazione sui fondamenti della disciplina. Le PROSPETTIVE presentano documenti che provengono dalla ricerca e da sperimentazioni ed esperienze progettuali, come un osservatorio sul fare proprio dell'attività sul campo. Gli SNODI ospitano interventi di raccordo disciplinare con il Design della comunicazione.*

Copyright © 2017 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.  
ISBN volume cartaceo 978-88-917-6072-2

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

a cura di Valeria Bucchetti

## **Un'interfaccia per il welfare**

Le funzioni sociali del design della comunicazione

*Prefazioni di Giuseppe Guzzetti e Pierfrancesco Majorino*

**FrancoAngeli**



# Indice

---

## Un'interfaccia per il welfare

### **Prefazione I | 9**

*Giuseppe Guzzetti*

### **Prefazione II | 13**

*Pierfrancesco Majorino*

### **Introduzione | 15**

*Valeria Bucchetti*

Parte prima

### **Pensare e progettare la comunicazione per il welfare**

#### **Comunicare altrimenti. Antidoti per una comunicazione civile | 23**

*Giovanni Baule*

#### **Welfare di tutti: una visione, un progetto | 35**

*Emanuela Losito, Cosimo Palazzo*

#### **I luoghi del welfare | 45**

*Massimo Bricocoli, Stefania Sabatinelli*

#### **Il Design della comunicazione per il welfare | 55**

*Valeria Bucchetti*

#### **Comunicare il welfare. Segni e grammatiche visive | 71**

*Pamela Visconti*

#### **Servizi digitali per il territorio urbano.**

#### **Progettazione integrata per spazi ibridi | 83**

*Marco Quaggiotto*

#### **Comunicazione digitale: tra advertising e social media | 93**

*Umberto Tolino*

---

Parte seconda

**Il progetto come generatore di teoria**

**01. Design della comunicazione e co-progettazione | 106**

*Pamela Visconti*

**02. Un segno variabile, un'identità dinamica | 124**

*Umberto Tolino*

**03. Per un'esplorazione del segno | 140**

*Valeria Bucchetti, Pamela Visconti*

**04. Dal manual al toolkit: strumenti di servizio | 150**

*Paolo Panzuti Bisanti*

**05. Oltre il sito vetrina | 162**

*Paolo Panzuti Bisanti*

**06. L'identità degli spazi: una costruzione collettiva | 172**

*Pamela Visconti*

**07. Il sistema nella terza dimensione | 184**

*Valeria Bucchetti*

**08. Una campagna per la città | 194**

*Paolo Panzuti Bisanti, Umberto Tolino*

## Prefazione I

*C'era una volta un welfare “dalla culla alla bara”. Dimentichiamocelo, perché non c'è più e non tornerà. Quel sistema di welfare del nostro Paese, una conquista fondamentale del XX secolo, ancora oggi, troppo spesso, viene dato per acquisito o, peggio, per scontato. Finché non prendiamo coscienza della realtà, non ci preoccuperemo di cercare le alternative necessarie.*

*Investiamo ancora troppo poco nel ripensamento di un modello che possa rispondere alle necessità delle famiglie e delle persone, anche se il mondo intorno a noi sta cambiando a una velocità vertiginosa, producendo mutamenti che hanno e avranno sempre di più ripercussioni. Cito solo alcuni aspetti più evidenti: l'invecchiamento della popolazione, la caduta della natalità, la crescita – seppure ancora insufficiente – della partecipazione femminile al mercato del lavoro, l'impatto della “globalizzazione” sull'occupazione, i nuovi flussi migratori ... Sono fattori che stanno contribuendo a cambiare le condizioni di rischio sociale e che richiederebbero una riprogettazione radicale del nostro sistema di welfare.*

*Questo è il momento per tornare a pensare al welfare come a un fattore propulsivo del nostro sistema economico e sociale e non come una “zavorra”, un ostacolo per lo sviluppo. Un buon sistema di welfare favorisce la coesione sociale e questa è la precondizione per una crescita autentica e duratura. Altrimenti i costi (sociali ed economici) saranno ancora più alti in futuro, quando dovremo rincorrere le emergenze. In parte questi fenomeni sono già sotto i nostri occhi, ma non scatta la reazione al problema, perché non si vedono soluzioni. Le soluzioni si trovano sperimentando, guardandosi attorno, confrontandosi col mondo, gli altri Paesi che hanno già affrontato la questione.*

*Per riprogettare servono risorse, ma se ai mutamenti di scenario si aggiungono anche le crisi economico-finanziarie degli ultimi anni e la contrazione della spesa pubblica, si capisce come la strada dell'innovazione diventi ancor più stretta e impervia, ma è l'unica strada da percorrere. L'alternativa è rassegnarsi o attendere che la situazione si aggiusti, visione improponibile per chi ha la responsabilità delle politiche del Paese. Fondazione*

---

GIUSEPPE GUZZETTI  
Presidente Fondazione  
Cariplo

---

*Cariplò ha avanzato un'idea, un'intuizione, che mi auguro diventi presto una proposta concreta (dopo la necessaria sperimentazione che stiamo attuando e che ci sta offrendo degli indicatori che segnalano che la strada può essere quella giusta).*

*Fondazione Cariplò ha lanciato nel 2014 il Progetto Welfare di Comunità e Innovazione sociale che abbiamo chiamato "Welfare in azione" per far capire che non possiamo stare fermi, dobbiamo muoverci e in fretta.*

*La parola chiave è Comunità. Siamo convinti, ed io lo sono in prima persona, che la Comunità locale sia oggi il perno intorno al quale si può incardinare un nuovo sistema; perché le persone vivono i problemi all'interno di una comunità che sentono come propria, si sentono partecipi e desiderano fortemente che quell'ambito generi relazioni e quindi anche quei servizi che aiutano ad avere punti di riferimento e un aiuto in caso di bisogno.*

*Abbiamo cominciato sostenendo i territori verso un cambio di prospettiva, chiedendo loro, in Lombardia e nelle province di Novara e Verbania, quali fossero i problemi e quali potessero essere le soluzioni: è quello che io ho più volte definito il welfare che nasce dal basso, che ha una capacità di adattamento alla situazione specifica, che ha matrici comuni, ma non è totalmente standardizzato.*

*Abbiamo voluto uscire dalla logica delle risorse economiche disponibili, e lavorato per attivare e ricomporre le potenzialità di tutti gli attori del sistema, sia dal punto di vista economico, che dal punto di vista della conoscenza, delle idee e delle capacità di intervento. Un lavoro enorme, una precondizione senza la quale però l'ecosistema non riuscirebbe a fare il salto di qualità. La risposta dal basso è andata al di là delle più rosee aspettative e oggi quasi trenta reti territoriali costituite con un patto forte tra pubblico e privato stanno sperimentando un percorso non scontato. Stanno facendo quello che ci aspettavamo: innovazione sociale. Aver lanciato questa sfida, aver responsabilizzato le persone e le organizzazioni a livello locale ha generato una nuova energia, una voglia di mettersi in gioco.*

*Sono arrivate più di 140 idee, 27 progetti triennali (9 per anno) sono partiti e coinvolgono quasi 400 soggetti (tra partner e soggetti della rete). A fronte dei 30 milioni di euro messi in campo da Fondazione Cariplò, si è generato un effetto leva che porta le risorse complessive a circa 67 milioni di euro. Avevate mai sentito parlare di una simile convergenza di energie – economiche e non solo – sull'innovazione dei sistemi di welfare?*

*Sono progetti sperimentali che devono essere visti come pionieri che stanno esplorando nuove strade e che è importante analizzare e raccontare perché*

---

*quelle soluzioni vengano diffuse altrove. La sperimentazione sta dimostrando che si può costruire un nuovo modello di welfare, in cui le comunità locali si prendono cura dei bisogni legati all'assistenza di bambini e anziani, della costruzione di percorsi di autonomia delle persone con disabilità, o delle prospettive dei nostri adolescenti e giovani che non siamo più capaci di coinvolgere.*

*Tra questi progetti che stanno “facendo scuola” c'è anche quello del Comune di Milano. Questo libro è importante perché racconta e analizza e perché ci aiuta a comprendere meglio gli elementi distintivi del progetto di Milano: come avviene per altre discipline, nel mondo della ricerca scientifica soprattutto, si condivide il risultato, e chi viene dopo potrà partire da quel punto o non percorrere una strada chiusa. Il progetto WeMi del Comune di Milano ha invece aperto molte vie: è il primo che punta sulla tecnologia utile, quella che facilita, creando una piattaforma che smonta il paradosso a cui spesso ci troviamo di fronte, cioè quella tecnologia che non genera relazioni, anzi le chiude e le spersonalizza. Ma di fronte a una tecnologia e a strumenti web, il progetto mette saggiamente a disposizione anche spazi fisici, perché le persone ne hanno ancora tanto bisogno, al di là di quel che si pensa. E poi poggia su un modello che vuole dotarsi di basi scientifiche e dunque ecco il coinvolgimento delle università che possono dare un supporto fondamentale con continue riprogettazioni. Infine WeMi pone al centro il ruolo della comunicazione, condizione sine qua non per raccordare le numerose organizzazioni coinvolte e per parlare alle persone, in modo semplice e comprensibile. Capita che i servizi ci siano, e funzionano pure, ma che le persone non li conoscano; ciò genera una scontentezza diffusa e una critica a prescindere. Pensate alla potenzialità che oggi hanno i moderni sistemi, nel geolocalizzare i problemi, nel profilare le persone per interessi (o per problematiche). Usiamo questi sistemi per trovare un negozio, una pizzeria o un falegname: perché non utilizzarli a “fin di bene” per dare una risposta efficace a chi ha bisogno?*

*I tempi del cambiamento e dell'innovazione sociale sono lunghi, soprattutto se condotti a livello di sistema, con l'ambizione di coinvolgere il numero più alto possibile di attori del territorio e di modificare alla radice sulle attuali modalità di risposta.*

*E se devono cambiare le modalità di risposta, deve necessariamente cambiare anche il ruolo degli attori e devono nascere nuove connessioni. Questo sta succedendo, e credetemi è già un grande passo in avanti, rispetto all'immobilismo, di qualche anno fa, in attesa di risposte dall'alto che non arri-*

---

*vano e non arriveranno più. Potremo dire che avremo vinto la sfida solo se questi progetti sperimentali dimostreranno di poter avere un impatto significativo sulla vita delle persone e delle nostre comunità. Io vedo che qualcosa è già cambiato. Lo vedo nelle comunità locali che incontriamo ogni giorno, stando tra la gente. La comunità la trovi, lo sai dov'è. Ed è una risorsa di cui nessuno può fare a meno, nemmeno il nostro welfare.*

## Prefazione II

*Talvolta quando si pensa al “welfare” si è portati a volgere lo sguardo verso qualcosa di antico se non addirittura stantio. All’assistenzialismo, alla spesa eccessiva e poco sostenibile, alla Vecchia Europa novecentesca che non ce la farà. Ai pensionati che sono un peso e ai giovani che non lo saranno mai (pensionati). Ovviamente il welfare non ha nessuna colpa.*

*La responsabilità è tutta sulle spalle di classi dirigenti (spesso ben assecondate e foraggiate dal “senso comune”) colpevoli di mercantilizzare la vita umana, di ritenere le protezioni e le garanzie un lusso e non un diritto, di credere – o di far credere – che quello alla dignità della persona possa essere un richiamo retorico, e non uno straordinario istinto al miglioramento che ha mosso l’uomo (le donne e gli uomini, in realtà) a progredire, a ricercare strade nuove per un traguardo animato dai valori dell’eguaglianza e non da quelli della sopraffazione.*

*“Un’interfaccia per il welfare” ha il merito di tornare alla radice del valore stesso del “sistema” volto a promuovere benessere.*

*Per questo rifiuta di fermarsi ad una fotografia malandata dello “stato dell’arte” delle protezioni sociali ma rimette al centro il loro scopo: sviluppare la cultura del legame tra le persone, sconfiggere la dimensione dell’anomia, essere consapevoli che la solitudine - essere lasciati soli, come risultato della privatizzazione delle relazioni - indebolisce e rende gracili.*

*Insistere, mi ripeto dunque, proprio sulla necessità del “bene”. Produrre, promuovere, generare “bene”. Ambire a vivere “bene”.*

*Scavando nelle condizioni che possono alimentare spirali positive, di welfare “generativo” per dirla come si usa fare. Capace cioè, come ribadivano gli antichi, di scommettere sulla persona e sulla sua capacità soggettiva, sulla sua voglia di conoscere, incontrare, curiosare.*

*Guai a ritenere che il lavoro che avete tra le mani - che poi è il racconto, mi permetto di affermare, di un’opera collettiva lunga, realizzata grazie anche all’apporto di Fondazione Cariplo e dell’Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Milano - sia questione da happy hour di giovani professionisti del design un po’ annoiati.*

---

PIERFRANCESCO  
MAJORINO  
Assessore Comune  
di Milano

---

*Qui c'è, invece, il racconto di una ricerca che ruota attorno ad una necessità enorme su cui, attraverso forme continue di meticcio professionale, si stanno interrogando molti: come rendere maggiormente esigibile, per l'appunto, il diritto allo stare bene, e quindi alla bellezza.*

*E come renderlo esigibile lavorando sullo spazio urbano, sul luogo dell'incontro comune, sulla possibilità di giocare una partita sempre più necessaria: quella della responsabilizzazione di tutti i soggetti che compongono il sociale. In questa cornice identitaria ha preso corpo il progetto "Welfare di tutti" che in questo volume viene descritto in particolare in relazione alle sue ricadute che hanno chiamato maggiormente in causa le dimensioni della comunicazione, della trasformazione dei luoghi, della condivisione delle informazioni – e della loro divulgazione.*

*Una sfida, quella a cui ci si riferisce attraverso il progetto, assolutamente non conclusa che si misura con alcuni obiettivi anche molto semplicemente identificabili: alimentare la nascita di spazi in città dove le persone possano incontrarsi e trovare risposte alle domande di inclusione sociale, rendere maggiormente percepibili le offerte pubbliche e private di servizi variamente intesi, stare al passo delle domande, dei bisogni o di quel che raccontano le "ferite urbane".*

*Una sfida che ha visto e vede il Comune di Milano, attraverso l'Assessorato alle Politiche Sociali, in movimento costante (come ricorda efficacemente Cosimo Palazzo in queste stesse pagine).*

*Un movimento che muove da due convinzioni. La prima: il welfare è una questione di diritti e responsabilità e non di favori e concessioni; la seconda: la retorica sulla "coperta corta" ha spessissimo giustificato gli arretramenti più sconcertanti proprio sul terreno della promozione della persona mentre il tema non è quello di contare i centimetri di tessuto a disposizione quanto, semmai, quello di chiamare tutti a raccolta, per riorganizzare insieme la rete degli interventi di cui la persona ha bisogno e che può essa stessa, per l'appunto, alimentare.*

*Perché, per farla breve, la questione è semplice: il welfare non è una burocrazia che deve dall'alto assistere la persona-utente scommettendo sulla sua passività, quanto semmai è – o deve tornare ad essere – il risultato stesso della relazione tra le donne e gli uomini, e deve per l'appunto giocare instancabilmente sulla loro capacità di farcela, mettendole maggiormente nelle condizioni di scegliere, di rischiare, di produrre e scambiarsi "valore". Perché poi, alla fine, è proprio una questione di valore, e forse ancora prima di valori.*

# Introduzione

Questo volume intende documentare il percorso del progetto *Welfare di tutti* e, in particolare, si pone come occasione di riflessione allargata nell'ambito del *design della comunicazione per il welfare*, per indagare il ruolo del progetto quando passa attraverso sfide sociali orientate alla dimensione del cambiamento, quando si pone al servizio di azioni rivolte alla promozione dell'innovazione sociale.

Si tratta di un percorso che merita di essere raccontato poiché nasce da esperienze sedimentate nel tempo, che hanno consentito esplorazioni e sperimentazioni tra pubblica amministrazione e università. Di un cammino che ha preso le mosse dalla costruzione di una conoscenza condivisa tra chi amministra la città e chi vi opera sul terreno della ricerca e della formazione, riaffermando la vocazione delle discipline del design della comunicazione a rimanere connesse con la società e a porsi interrogativi sulle proprie funzioni rispetto alle sue sfide.

La scintilla, per l'avvio complessivo di questo percorso, deve essere ricondotta all'iniziativa e alle sensibilità del gruppo di lavoro (DCxW) che ho contribuito a formare – docenti e ricercatori del Dipartimento di Design del Politecnico di Milano impegnati negli anni in esperienze didattiche che pongono al centro temi di interesse sociale – e all'apertura che l'Assessore alle Politiche Sociali, Diritti e Salute del Comune di Milano, Pierfrancesco Majorino insieme a Cosimo Palazzo hanno dimostrato, alla loro capacità di cogliere i risultati delle ricerche didattiche per rafforzare i legami con l'università sapendole orientare verso nuove vie.

Il lavoro compiuto con il progetto *Welfare di tutti*, fulcro di questo volume, rappresenta dunque un cambio di passo. E questo per diverse ragioni.

*Welfare di tutti* è stato sviluppato nell'ambito di "Welfare in azione", progetto promosso da Fondazione Cariplo, capofila il Comune di Milano (Assessorato Politiche Sociali, Diritti e Salute), partner CNPDS

---

VALERIA BUCCHETTI  
Politecnico di Milano  
Dipartimento di Design

---

(Fondazione Centro Nazionale di Prevenzione e Difesa Sociale onlus), Eureka! (cooperativa sociale), PAT (Pio Albergo Trivulzio), Dipartimento di Architettura e Studi Urbani e Dipartimento di Design del Politecnico di Milano. Il suo portato innovativo, la sua natura interdisciplinare, unitamente agli obiettivi e alle finalità, costituiscono certamente una prima ragione: la costruzione di un sistema di welfare non più legato esclusivamente alla risoluzione dei bisogni primari, ma in grado di diffondere la *cultura del benessere* della persona, rappresenta un intervento imponente, inedito, fortemente articolato.

Una seconda ragione, assumendo il punto di vista del design della comunicazione, va ricercata invece nel ruolo svolto dal progettista. Che non ha riguardato unicamente quello di *traduttore* tra emittente e destinatario (esercitato attraverso la progettazione dell'*immagine coordinata*, della *piattaforma digitale* per l'accesso ai servizi domiciliari, dell'apparato comunicativo per le *piattaforme territoriali*), ma anche quello di *facilitatore* delle relazioni all'interno del gruppo di lavoro. Un affiancamento che, sul piano del metodo, ha rappresentato un'opportunità per dare luogo a sperimentazioni in forma di *progettazione partecipata* che hanno caratterizzato alcune fasi del processo ed esteso le funzioni del designer, includendo il suo punto di vista disciplinare nello sviluppo delle pratiche di confronto e nei processi decisionali.

A queste ragioni di tipo disciplinare e scientifico se ne aggiungono altre che a mio parere non possono essere tralasciate e tantomeno disgiunte. Sono ragioni riferite alla qualità dell'esperienza condivisa, alla qualità dei rapporti, che si è configurata come una grande occasione collaborativa resa tale dalle capacità umane e di dialogo, così come dalla volontà collettiva di condividere una visione.

Con questa pubblicazione si pone dunque l'obiettivo di documentare il percorso ponendo al centro l'asse disciplinare del progetto di comunicazione, trasformando l'iter di progetto *WeMi. La città per il welfare* e i suoi primi risultati in un momento per esercitare una riflessione su ragioni, aspetti, questioni aperte, ossia restituendo la dimensione teorica che l'esercizio della pratica progettuale porta con sé.

Le voci che aprono il volume, di Giuseppe Guzzetti, presidente di Fondazione Cariplo, e di Pierfrancesco Majorino, assessore alle Politiche Sociali, Salute e Diritti del Comune di Milano, forniscono le

---

chiavi di lettura complessive, rimettendo al centro diritti e responsabilità alla base del welfare, ribadendo la centralità delle *relazioni* tra persone, cittadini, donne e uomini, come occasione di scambio di “valore”, come motore per l’innovazione sociale e per progetti ascrivibili a nuove forme di Welfare di Comunità.

Il volume è scandito in due tempi; il primo presenta contributi, con carattere di saggio, che sostengono le ragioni teoriche del progetto e aprono ai diversi temi.

Da uno sguardo puntuale sugli “antidoti per una comunicazione civile” e sulle responsabilità del design della comunicazione, sostenuto da Giovanni Baule, che mette in guardia dal pericolo di interpretare l’atto progettuale come forma di *camouflage* sociale per ribadire, invece, come agire nell’ambito della rappresentazione di una problematica sociale comporti di necessità una partecipazione alla costruzione della problematica stessa. Alla ratio e all’inquadramento del portale dei servizi domiciliari *WeMi. La città per il Welfare* che Emanuela Losito e Cosimo Palazzo compiono ripercorrendo il lavoro di analisi e programmazione, che ha posto le basi per un vero e proprio piano strategico delle politiche sociali della città di Milano. Consentendo, così, di afferrare gli esiti di una fotografia effettuata su una città marcata da importanti mutamenti socio-demografici che hanno ridefinito le caratteristiche del tessuto sociale, modificato i bisogni e le domande, mettendo in relazione il cambiamento della città di Milano con quello, certamente non altrettanto potente, del (dei) sistema di welfare. Ai temi richiamati da Massimo Bricocoli e Stefania Sabatinelli che si concentrano sull’importanza rivestita dalle qualità spaziali del welfare materiale, relativamente alla qualità degli impatti di politiche e servizi; al potenziale generativo posseduto dalle caratteristiche fisiche dei luoghi del welfare, a come facilitino lo sviluppo di alcuni tipi di interazione e di relazione rispetto ad altri, e favoriscano determinate attribuzioni di senso e specifici profili di identità. Non in quanto “dati estetici fine a se stessi, bensì nella loro relazione e coerenza con gli obiettivi e gli approcci, gli interventi e le attività e, non ultime, le realtà, le professionalità e le energie che, nel realizzare tali interventi, abitano e vivono gli spazi del welfare, animandoli con le relazioni che man mano si vanno costruendo”.

Il ruolo del progetto della comunicazione, quando affianca le trasformazioni che le politiche sociali stanno compiendo, quando accompagna il cambiamento e fornisce strumenti per sostenere le relazioni

---

con i cittadini e le cittadine, è stato affrontato da chi scrive e sviluppato a partire dall'analisi del modello progettuale praticato, per soffermarsi sui processi decisionali, sul percorso, sulle fasi di inclusione e progettazione partecipata, per restituire una visione del sistema di comunicazione nella sua globalità.

La riflessione si articola grazie a una disamina dei codici visivi e delle grammatiche, con cui i soggetti che operano all'interno del sistema di welfare italiano costruiscono i propri elementi di identità, condotta da Pamela Visconti, che ne mette in luce evidenze, punti di continuità e discontinuità, ponendo le basi per una riflessione aperta che delinea opportunità e prospettive future. A un'analisi dei servizi digitali per il territorio urbano in funzione di una progettazione integrata per gli *spazi ibridi*, compiuta da Marco Quaggiotto, e all'apertura sui temi della *comunicazione integrata* proposta da Umberto Tolino, che osserva i modelli e gli strumenti della comunicazione connessi all'advertising, al direct marketing, al ruolo di siti e banner web, ai social media, secondo un piano e una visione unitari, in cui i mezzi e le azioni si sostengono e si potenziano reciprocamente e in cui la coerenza dell'immagine ha una funzione chiave.

La seconda parte del volume si sviluppa intorno a un racconto per immagini e restituisce una sintesi del lavoro progettuale affrontato per dotare *WeMi. La città per il welfare* di un apparato comunicativo; lo ripercorre, isolando alcuni momenti, documentandolo attraverso gli artefatti della comunicazione; dando quindi conto del sistema di dispositivi che costituisce, in forma estesa, l'*interfaccia* necessaria per parlare con i cittadini e le cittadine.

### **Ringraziamenti**

Come ho avuto modo di sottolineare, il raggiungimento della sintesi progettuale qui illustrata è stato possibile unicamente grazie a un lavoro collettivo e al fecondo dialogo tra le parti che si è sviluppato durante il percorso; ai contributi e alle voci di ciascuno, anche quelle che inizialmente ci suonavano lontane, che ci hanno aiutato a osservare le cose da prospettive per noi meno consuete, arricchendo la nostra esperienza e contribuendo alla costruzione di una visione comune, determinante nell'indirizzare il nostro agire progettuale.

Un ringraziamento particolare, in questo senso, è rivolto ad Adolfo Ceretti, Roberto Cornelli e a Carla Piersanti. A Gianluca Alfano, An-

---

drea Miotti e Luigi Poggesi, a Elisa Numerati, e a tutte le persone che attraverso la loro esperienza sul territorio, e capacità di azione concreta sul campo, ci hanno permesso di comprenderne sfaccettature e complessità. A Gabriella Gabrielli che con la sua incisività e voce critica ci ha mantenuto legati alla concretezza dell'esperienza quotidiana. Ad Angela Lanzi che, sebbene ci abbia accompagnato solamente nelle prime fasi, ha condiviso con noi la sua energia contagiosa. A tutti i membri della cabina di regia che ci hanno garantito la molteplicità degli sguardi e, in modo particolare, a Gaetano Megale e Sergio Sorgi. Un ringraziamento speciale è dedicato a tutti coloro che hanno partecipato con passione alle attività collettive nelle fasi istruttorie del progetto e che ci hanno seguito nelle azioni di co-progettazione e nella costruzione di un repertorio comune di esperienze, che hanno accettato di offrire le loro testimonianze per la realizzazione di un catalogo di immagini condivise; così come a tutti i membri dello staff che affianca l'assessore alle Politiche Sociali, Diritti e Salute del Comune di Milano che hanno preso parte al progetto; in particolare a Maria Grazia Perini senza la quale non avremmo saputo "tirare le somme". Un grazie lo voglio rivolgere a Elena Zordan, per averci coadiuvato con generosità nella conduzione della sessione di apertura delle attività partecipate, condividendo la sua esperienza di *user experience designer* e a coloro i quali, ancora studenti dei nostri corsi, hanno preso parte con entusiasmo alle attività offrendosi come *sketcher*: a Enrico Novello, Marco Pozzi, Elena Tramontani; a Marco Mezzadra che con le sue illustrazioni ci ha permesso di dare, nella fase di avvio della piattaforma digitale, una prima forma grafica ai servizi WeMi. Infine, un pensiero in questa lista di ringraziamenti va alla piccola Matilde e all'ancor più piccolo Pietro che si sono trovati a essere tra i primi 'testimonial' di WeMi.