

Mauro
Filippi

JUST DIGITAL PUBLIC SERVICE DESIGN

Il ruolo dei Designer nella progettazione di una
trasformazione digitale del settore pubblico più equa e giusta.

Collana
Design+Future | 3



PALERMO
UNIVERSITY
PRESS

Mauro
Filippi

JUST DIGITAL PUBLIC SERVICE DESIGN

Il ruolo dei Designer nella progettazione di una
trasformazione digitale del settore pubblico
più equa e giusta.

Collana

Design+Future | 3



PALERMO
UNIVERSITY
PRESS



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

Design+Future

Collana diretta da

Dario Russo

Comitato Scientifico

Mario Bisson

Salvatore Di Dio

Claudio Gambardella

Benedetto Inzerillo

Kuno Prey

Dario Russo

Paolo Tamborrini

Progetto grafico

Roberto Filippi

Vietata la riproduzione o duplicazione con qualunque mezzo. Le immagini a corredo dei testi sono pubblicate a scopo di studio e documentazione.

©2025 Palermo University Press, Palermo

ISBN stampa: 978-88-5509-736-9

ISBN online: 978-88-5509-739-0

New Digital Frontiers S.r.L

Piazza Marina 29/34 - 90145 - Palermo

Cel: (+39) 3349828155

ndfedizioni@gmail.com

www.unipapress.com

INDICE

Abstract	9
Note preliminari	12
Prefazione (di Dario Russo)	22
Introduzione	28
 PARTE I	
DECOSTRUZIONE: WHAT IS	
1. Design	40
1.1. Design History, Design Studies, Design Panism	41
1.2. Design Thinking, Social Design, Design Activism	45
1.3. Social Innovation, Human Centered Design, More than Human Centered Design	53
1.4. Pluriversal Design, Transition Design, Design Justice	67
1.5. Discussione e conclusioni	85
2. Service	90
2.1. Servitization, Service Economy, Service Society	91
2.2. Design of Services, Design for Services, Design through Services	95
2.3. Service Designer, Consulente, Manager, Facilitatore, Ricercatore, Utente	107
2.4. Il discorso sul Service Design: critica ed estensione del dominio	121
2.5. Discussione e conclusioni	129

3. Public	134
3.1. Pubblico vs Privato	135
3.2. Pubblica Amministrazione e Governmentality	145
3.3. Il Design nel settore pubblico	161
3.4. Il Service Design nel settore pubblico	171
3.5. Discussione e conclusioni	181
4. Digital	190
4.1. Digital Humanities e la costruzione sociale della tecnologia	191
4.2. E-government: tra norme e design	203
4.3. Public Innovation in Italia	227
4.4. Tra IA, Metaverso e Diritto alla disconnessione	243
4.5. Discussione e conclusioni	253

PARTE II

(RI)COSTRUZIONE: WHAT OUGHT TO BE

5. Just	266
5.1. Giusto, Buono, Bello: normatività e design	267
5.2. Decolonizzare i servizi pubblici digitali	283
5.3. (Ri)definire i problemi, hackerare gli strumenti dominanti	301
5.4. Discussione e conclusioni	305
6. Sintesi e proposta di metodo:	
l'antiframeframework	312
7. Un caso studio:	
l'ecosistema dei servizi digitali universitari in carcere	330

8. Discussione:	
Un antimanifesto per una nuova pedagogia del design	380
9. Conclusioni	402
Ringraziamenti	418
Postfazione (di Salvatore Di Dio)	422
APPENDICI	
Appendice A	
Enhanced Service Design Tools	429
Appendice B	
Public Design e Societal Concerns	437
Appendice C	
Tra Policy Design e Service Design	457
Appendice D	
Fonti di finanziamento della ricerca	469
Appendice E	
Pubblicazione parziale dei risultati della ricerca	471
Riferimenti bibliografici	472

POSTFAZIONE

Lenti per ripensare la formazione dei designer al tempo dell'intelligenza artificiale.

di Salvatore di Dio

Nel passaggio d'epoca che stiamo vivendo, l'educazione al design non può più limitarsi a "trasmettere tecniche" (Irwin Et al., 2022). Una quota crescente delle abilità operative - dall'analisi comparativa alla generazione di varianti, fino alla prototipazione e al testing - viene già oggi accelerata o delegata a sistemi di intelligenza artificiale generativa. Questo non rende il designer superfluo: ne ridefinisce il raggio d'azione. Se gli strumenti "fanno di più", alla formazione spetta di "far pensare meglio", ossia coltivare giudizio, responsabilità e capacità di orientare la tecnologia verso fini di valore pubblico (Verganti Et al., 2020).

Il dibattito attuale converge su questa direzione richiamando l'urgenza ad una revisione epistemologica della disciplina del design, una riforma *mission-driven*, transdisciplinare e radicata nell'etica, enfatizzando la sostenibilità, l'inclusività e la responsabilità del progettista (Di Dio Et al., 2024).

Qui le *Design Lens*, l'Antimanifesto e l'invito all'unlearning di Filippi diventano quindi un potente telaio pedagogico: come metacritèri che orientano e mediano l'uso degli strumenti di produzione progettuale.

Le responsabilità dei designer del futuro saranno, infatti, sempre più legate alla capacità di analizzare e prendere decisioni nell'ambito di *Condizioni* sempre più articolate, di *Contesti* sempre più complessi e di *Impatti* sempre più ambiziosi. Da questa posizione sul futuro della disciplina Mauro Filippi elabora un potente strumento educativo (o rieducativo) prima che tecnico: per affrontare con consapevolezza e responsabilità l'atto progettuale, è necessario saper riconoscere bias, negoziare *trade-off*, rendere misurabili le conseguenze delle nostre decisioni.

Tradotto in pratica didattica, questa ricerca offre l'opportunità di ripensare i corsi di progettazione attorno a problemi reali e vincoli autentici, dove le *Lens* offrono una guida per: (a) impostare brief che esplicitino chi è incluso ed escluso e con quali tutele; (b) leggere contesti istituzionali, economici, sociali e tecnologici senza riduzionismi tecnicisti; (c) pianificare e misurare impatti su comportamenti, servizi, competenze e processi organizzativi.

Con queste premesse, quindi, qualsiasi strumento concettuale, metodologico o tecnologico può accelerare l'esecuzione di una fase del processo progettuale (raccolta, sintesi, generazione di alternative, etc.), ma la scelta degli input e l'uso degli output deve sempre prevedere criteri espliciti: tra-

sparenza delle fonti, verifica con gli utenti, tracciabilità delle decisioni, allineamento a obiettivi pubblici e metriche di equità, giustizia e sostenibilità.

L'evoluzione della ricerca di Mauro Filippi può quindi avere un sicuro e immediato impatto in ambito educativo, influenzando gli attuali laboratori di progettazione e, auspicabilmente, definendone di nuovi ancora più specifici.

Già dal 2024/25 nel laboratorio di Service Design dell'Università di Palermo sono state inserite delle *Design Lens* nella didattica e sperimentato l'utilizzo di un chatbot programmato per consentire a studentesse e studenti di affrontare la complessità di approcci e punti di vista generata dalle "lenti" durante il loro percorso progettuale. Sfruttando il framework concettuale delle lenti, infatti, il chatbot ha lo scopo di assistere i designer come una guida "socratica", ponendo domande approfondite per stimolare il loro pensiero creativo senza fornire risposte dirette, incoraggiando i designer a riflettere sulle proprie idee, esplorare diverse possibilità e trovare le risposte in autonomia¹.

Le *Design Lens* non sono quindi un'appendice "etica" del designer di servizi pubblici, ma possono essere un framework per attualizzare la formazione sul design "al tempo di ChatGPT", orientando lo sforzo del progetto, sia pubblico che privato, verso esiti più equi, giusti e sostenibili.



¹ <https://chatgpt.com/g/g-X24I5mUp7-design-lens>



Finito di stampare nel mese di ottobre 2025

Just Digital Public Service Design esplora le tensioni, le promesse e i limiti del design dei servizi all'interno dei processi di trasformazione digitale del settore pubblico. Muovendo da una ricostruzione storico-critica della disciplina, il volume indaga come il linguaggio e le pratiche del design, introdotte nella Pubblica Amministrazione sull'onda dell'innovazione tecnologica, abbiano progressivamente ridefinito il rapporto tra efficienza, giustizia e democrazia.

L'analisi delle narrative e dei metadiscorsi che hanno accompagnato la digitalizzazione dei servizi pubblici rivela un campo attraversato da ambiguità strutturali: tra orientamento al mercato e bene comune, tra tecnocrazia e partecipazione, tra innovazione e disuguaglianza sistemica. Attraverso il caso studio del miglioramento dell'esperienza di studio universitario in carcere, il libro propone un antiframework di progettazione che mira a sovvertire i paradigmi dominanti del service design, rendendolo più riflessivo, politico e capace di incidere sulle strutture sociali che produce e abita.

In questa prospettiva, il design pubblico viene riconosciuto come pratica di giustizia e di libertà, radicata in un'etica della responsabilità e orientata alla costruzione di servizi digitali giusti. Il volume si conclude con un antimanifesto di principi progettuali e con una riflessione sulla formazione di nuove figure professionali, in grado di agire consapevolmente nei processi di innovazione pubblica contemporanea.



9 788855 097369