

ARTICLE INFO

Received	18 March 2024
Revised	18 April 2024
Accepted	25 April 2024
Published	30 June 2024

SERVIZI PER IL RIUSO E IL RIPAROL'allestimento tra touchpoints e
infrastrutture relazionali**SERVICES FOR REUSE AND REPAIR**The arrangement between touchpoints
and relational infrastructures

Chiara Olivastri, Giovanna Tagliasco

ABSTRACT

Rispetto al tema dell'economia circolare e delle strategie il testo descrive il progetto di ricerca / azione legato all'allestimento di un nuovo Centro del Riuso e del Riparo all'interno della rete Surpluse. Il paper ha l'obiettivo di illustrare le scelte progettuali dell'allestimento, considerato come touchpoint per la definizione di una rete (servizio) e per facilitare le interazioni tra gli oggetti di seconda mano esposti e gli utenti. Il modello proposto diviene un format da declinare nella realizzazione di nuovi centri futuri e nell'implementazione di quelli già in essere; inoltre mira a incentivare comportamenti a favore di strategie di sostenibilità e a sensibilizzare i cittadini alla partecipazione attiva all'interno e a favore dell'economia circolare, co-progettando le relazioni tra i diversi stakeholder interessati.

Regarding the circular economy and strategies, this paper describes the research/action project related to establishing a new Reuse and Repair Centre within the Surpluse network. The paper aims to illustrate the design choices of the setup, considered as a touchpoint for the definition of a network (service) and to facilitate interactions between displayed second-hand items and users. The proposed model becomes a format to be adapted in the creation of new future centres and the implementation of existing ones; furthermore, it aims to incentivise behaviours in favour of sustainability strategies and raise awareness among citizens for active participation within and in favour of the circular economy, co-designing relationships among the various stakeholders involved.

KEYWORDS

economia circolare, allestimento, touchpoint, riuso e riparo, design dei servizi

circular economy, setup, touchpoint, reuse and repair, service design



Chiara Olivastri is an Associate Professor in Design at the University of Genova (Italy). Her research focuses on service design, particularly on circular economy and social innovation processes, which can engage communities and enhance physical and immaterial contexts. E-mail: chiara.olivastri@unige.it

Giovanna Tagliasco, PhD, is a Research Fellow at the University of Genova (Italy). She studies the effectiveness of service design tools and their communicative capacity, researching strategies to visualise complex processes. She also delves into various disciplinary fields, paying particular attention to design for social innovation and circular economy. E-mail: giovanna.tagliasco@edu.unige.it

Riutilizzo, riparazione, up-cycling sono alcune delle strategie per non sprecare e recuperare l'energia incorporata di un prodotto nel suo valore d'uso, come suggerisce l'economia circolare (Stahel, 1994; Ellen MacArthur Foundation, 2013; Blomsma and Tennant, 2020). I Centri di Riuso e Riparo (CRR) sono spazi creati per incoraggiare l'adozione di queste strategie, luoghi dedicati allo scambio e vendita di beni usati, come mobili, oggetti, libri e vestiti. In Europa, ad esempio, diversi progetti Interreg mostrano attenzione su questo tema nella definizione e implementazione dei centri del riuso (Interreg Europe, 2022). Con un focus specifico sulla riparazione, a livello internazionale, è possibile citare la rete dei Repair Caf ¹, ideata da Martine Postma nel 2007 nei Paesi Bassi, con l'idea di creare un luogo di cura dei beni dove poter scambiare strumenti, saperi e componenti per prolungare la vita degli oggetti. Negli ultimi anni questa rete si è diffusa ed è entrata a far parte del dibattito come soluzione implementabile (Moalem and Mosgaard, 2021), principio ribadito e ufficializzato nel novembre 2023 dal Parlamento Europeo con il 'right to repair' per i consumatori (European Parliament, 2023).

Il Comune di Genova alla fine del 2020 ha aperto nel Quartiere di Coronata il primo CRR della rete Surpluse (Fagnoni et alii, 2022), una rete che ambisce a divenire capillare sul territorio con pi  Centri di diverse dimensioni: piccoli, medi, grandi, con la conseguente differenziazione del tipo di attivit  e di esposizione a seconda del tipo di spazi.

All'interno del paper verr  illustrato il progetto di allestimento dell'ultimo CRR Surpluse inaugurato a settembre 2023 in Via Bologna, un ex mercato comunale riconvertito e ristrutturato dopo un periodo di abbandono (Fig. 1). La nuova apertura rientra nel progetto C-City Genova Citt  Circolare finanziato dal React EU Pon-Metro Citt  Metropolitane 2014-2020 – Asse 6 'Ripresa verde, digitale e resiliente' – Azione 6.1.4 'Qualit  dell'ambiente e adattamento ai cambiamenti climatici'. Il progetto, che nasce dalla collaborazione tra Comune di Genova, AMIU (Azienda Multiservizi di Igiene Urbana) e Dipartimento di Architettura e Design (DAD) dell'Universit  di Genova, consta di uno spazio con tre funzioni principali: la prima   quella di Centro del riuso, cio  uno spazio dove i cittadini possono portare i loro oggetti che non usano pi  e prenderne altri di loro interesse; la seconda   di spazio multimediale per incontri, conferenze e piccoli laboratori di educazione ambientale; la terza di spazio di riparazione di beni che hanno bisogno di manutenzione o piccole modifiche.

Se si considera la rete come un servizio   necessario caratterizzare i diversi elementi, come l'identit  visiva, gli artefatti, i diversi touchpoints o evidenze (Lynn Shostack, 1982) con lo stesso linguaggio e la stessa estetica; anche le interazioni sono elementi che fanno parte del sistema e devono essere progettate in relazione agli altri elementi, con lo stesso approccio estetico (Pacenti, 2019). La brand identity, che viene veicolata attraverso il logo, i colori e tutta la comunicazione visiva, diventa uno dei touchpoint per il riconoscimento della rete Surpluse (Fagnoni et alii, 2022); anche il coordinamento dell'identit  visiva diventa fondamentale in questi contesti, per una migliore fruizione dell'esperienza (Sinni, 2018) e per il riconoscimento dei valori che diffonde (Pei and Zurlo, 2019). Tuttavia l'identit  non si limita alla comunicazione visiva, ma anche alla gestione e alla co-

struzione dello spazio come punto di contatto tra l'utente che esperisce il servizio e la rete.

Partendo da questa caratteristica non comune a tutti i servizi il contributo approfondisce la relazione tra Spatial Design e Service design (De Rosa, 2022), descrivendo le scelte progettuali del CRR per illustrare come l'allestimento diventa touchpoint fondamentale di un servizio, con l'obiettivo di attivare nuovi comportamenti all'interno di una comunit  cittadina. Allo stesso tempo il progetto risulta uno spazio critico di riflessione sulla relazione di ambiti disciplinari differenti che si intersecano e a loro volta diventano strumento per supportare strategie di sostenibilit  ed economia circolare.

Etica ed estetica dello spazio e del servizio |

Rispetto ai quattro livelli di innovazione per il Design for Sustainability (DfS) proposti da Ceschin e Gaziulusoy (2016), il progetto potrebbe essere incluso in 'livello di innovazione spazio-sociale', poich  il contesto sociale e il luogo in cui vengono sviluppati questi tipi di progetti sono fondamentali. Quando un servizio agisce su una dimensione territoriale locale, cittadina o di quartiere,   pi  probabile che abbia bisogno di uno spazio fisico, progettato in relazione agli altri touchpoint, per supportare un coinvolgimento pi  attivo degli utenti (Calvo and De Rosa, 2017). In quest'ottica il rapporto tra spazio e servizio negli ultimi anni   stato sempre maggiormente indagato (Felix, 2011; Van Geetsom, 2018; Van Geetsom and Wilkinson, 2021).

L'idea degli 'spazi abilitatori di una rete di servizi' (De Rosa, 2022) sottolinea la necessit  di caratterizzare efficacemente lo spazio, proprio perch  il servizio, per definizione intangibile (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985), definisce la tipologia di azioni e interazioni che l'utente   chiamato a fare, come scambio di oggetti, di saperi ecc., ma sono lo spazio e l'allestimento che possono attivare e facilitare le azioni legate al servizio (Bitner, 1992).

In quest'ottica la relazione tra spazio, movimento ed evento, intesa come dinamica tra spazio fisico, movimento del corpo e quello che accade tra uso e funzione (Tschumi, 2005; Crippa and Di Prete, 2011) nel CRR diventa ancora pi  esemplare. Infatti lo spazio viene frequentemente modificato dall'entrata e uscita di oggetti che acquistano o lasciano una posizione, creando un dinamismo che consente l'appropriazione del luogo (Deni, 2018), inteso come la sede di scambi che contribuiscono alla co-creazione di una comunit  che condivide valore e principi.

Il CRR diventa spesso sede di eventi, che movimentano flussi diversi di utenti e testano possibili collaborazioni tra associazioni del Terzo Settore e utenti disponibili a creare interessanti relazioni. Il progetto della rete Surpluse mira a stimolare valori di responsabilit  e partecipazione attiva legati alla sostenibilit  ambientale; per questo lo spazio fisico ha bisogno di una nuova estetica che rifletta l'idea etica che vuole promuovere. Come sostiene Findeli (1994, p. 66): «The fact that ethics and aesthetics both deal with values is another reason to build a bridge between these two seemingly foreign realms».

Il ruolo estetico di uno spazio come il CRR aiuta a elevare un bene da rifiuto a nuova risorsa, inserendolo in un contesto pi  ampio di cura, riappropriazione e valorizzazione. In tale processo gli

oggetti considerati ormai senza alcun senso riacquisiscono valore di scambio, accrescendo di valore etico la transazione attraverso l'innovazione di significato (Cautela and Rampino, 2019), mentre gli spazi diventano contenitori di valori (De Rosa, 2022) che, attraverso gli oggetti, la cura e lo scambio, diventano luoghi in cui si diffondono azioni etiche come la sostenibilit , la riusabilit  e la manutenzione, per dare ai beni una seconda vita e un nuovo significato estetico o d'uso. La letteratura dimostra una ricerca attiva sulle attivit  di recupero e riparazione (Tyl and Allais, 2019), mentre poco numerosi sono i casi studio che riguardano l'allestimento di questi tipi di spazio.

Allestimento | Il tema dell'allestimento, secondo una visione di economia circolare,   affrontato attraverso l'utilizzo di arredi in cartone per eventi, in termini di prodotto, o la nascita dei Centri di Riuso dedicati al tema dell'allestimento, in termini di servizio, per ridurre l'impatto ambientale del mondo dell'arte, della moda e del design (Crippa et alii, 2022). Nell'allestimento di un CRR la sfida   riuscire a mettere gli oggetti usati sotto una nuova luce, per dare all'utente una nuova percezione in merito alla possibilit  di utilizzo e quindi un nuovo valore:   questo il ruolo dell'allestimento dello spazio. In linea con queste finalit  si riporta il caso studio del progetto di allestimento del Reuse Centre Ostrava, individuato come buona pratica dal programma CECI Interreg Europe, che suddivide gli articoli non in base alla funzione ma in base al colore, fornendo all'utente un nuovo modo di fruizione dello spazio e degli oggetti esposti (Medkova, 2022).

La centralit  dell'allestimento, in quanto interfaccia dell'interazione dell'utente con il servizio (Bonsiepe, 1995), assume un ruolo funzionale, ma non solo: diventa infrastruttura di valore. Si potrebbe parlare di una estetica del riuso, dove l'allestimento diviene la scenografia che pone su un piedistallo il soggetto in scena e d  visibilit  a oggetti alla ricerca di un nuovo significato.

Per questo il progetto dell'allestimento del nuovo CRR in Via Bologna si fonda su un equilibrio tra arredi riusati e moduli creati ad hoc per definire uno spazio contemporaneo e flessibile. L'inserimento degli arredi riusati, provenienti dal CRR di Coronata e dal mercatino dell'usato Emmaus, ha lo scopo di mostrare le potenzialit  degli oggetti di seconda mano, che spesso sono portatori sani di storie di chi li ha posseduti e generatori di ricordi per chi li osserva e di sentire lo spazio come un bene comune (Figg. 2, 3).

Altri arredi sono stati costruiti da Lab85 e AD HOC con un progetto del DAD sviluppato nel progetto FORCE² (Fagnoni et alii, 2022), gi  usato per il primo CRR Surpluse di Coronata, basato su un sistema modulare e versatile che permette diverse configurazioni per caratterizzare tutti i centri e poterli riconoscere sotto la stessa identit . Alcuni oggetti come sedie, specchi, appendiabiti, armadietti, sono stati reinterpretati attraverso strategie di up-cycling³ e sono stati inseriti nell'allestimento permanente dello spazio (Figg. 4-9). L'utilizzo di strategie di up-cycling, dissolvendo il vecchio e il nuovo (Wegener, 2016), evidenzia la relazione tra passato e presente come il punto focale su cui l'allestimento vuole lavorare (Sung and Dao, 2021). Come si evince dal catalogo digitale open-source Unwanted Furniture⁴, esistono diverse strategie di design circolare e sostenibile che possono es-



Fig. 1 | Surpluse Reuse and Repair Centre in Via Bologna (Genova) seen from the street: visual identity (2019) has been designed by G. Caruzzi (credit: G. Tagliasco, 2024).

sere utilizzate per estendere il ciclo di vita di oggetti obsoleti.

Suddivisione degli spazi | Lo spazio espositivo del CRR di Via Bologna è progettato per ospitare mobili di medie dimensioni e piccoli oggetti, che le persone possono prendere o lasciare, per ora senza uno scambio di denaro. Una parte dello spazio è dedicata al bookcrossing, richiesto dal Municipio, dove si possono portare e prendere libri, o fermarsi per leggerli (Figg. 10, 11).

Al centro della struttura si trova un Repair Café, il primo della Città di Genova, registrato all'interno della rete internazionale sopra citata. Seguendo l'idea originaria parte dello spazio è stato dedicato al ristoro, pretesto per scambio di opinioni e pause relazionali, con un bancone contaminato da una parete attrezzata con strumenti per attività di re-design e piccole riparazioni, inseriti in contenitori tascabili realizzati dall'Associazione Sc'art (Creazioni al Fresco), riciclando banner in pvc (Fig. 12). Si configura così un vero e proprio spazio ibrido, un laboratorio, un'officina, una sala bar con tavoli alti per ospitare attività di laboratorio e workshop, uno spazio per lo scambio di beni materiali e di conoscenze e saperi, per diffondere la cultura della cura delle cose.

La terza area è stata allestita come aula multimediale attrezzata per incontri, riunioni e attività di educazione ambientale e sensibilizzazione. Al di sotto dello schermo per le presentazioni con i moduli in legno è stato composto un grande tavolo che caratterizza lo spazio e che può essere utilizzato come tavolo per relatori oppure come banco di lavoro in caso di laboratori e attività pratiche.

Le sedute dello spazio sono state invece oggetto di un workshop organizzato dal DAD, dal titolo Colour Makers con l'obiettivo di ripensare esteticamente una trentina di sedie recuperate dal CRR di Coronata e dal mercato dell'usato Emmaus: ai partecipanti è stato chiesto di hackerare e caratterizzare le sedie utilizzando i colori della brand identity del Centro: azzurro, magenta e viola, oltre a bianco e nero. Le sedie imbottite, in legno mono-

materico o con paglia viennese, hanno assunto una nuova veste, esaltando dettagli quasi estinti dal tempo o proponendo un nuovo linguaggio espressivo che richiama il precedente. Le sedie così trasformate si inseriscono perfettamente nello spazio e ne rafforzano l'identità che diviene coordinata, mostrando inoltre le diverse opzioni che gli utenti possono attuare sui loro beni con strategie diverse (Figg. 13-15).

Riflessioni conclusive e scenari futuri | Obiettivo del progetto è diffondere una cultura del riuso e del riparo attraverso l'espansione capillare della rete su tutto il territorio genovese e non solo, costruendo relazioni e filiere tra i diversi CRR dello stesso territorio e scambi anche con quelli di altri territori. Il ruolo del design nel costruire reti e filiere in ottica di sostenibilità sta diventando sempre più evidente (Germak, 2019) e l'identità visiva diviene elemento necessario per costituire un legame di appartenenza a un ampio progetto di cambiamento. Il colore e la costruzione di un marchio, che si declina anche nella caratterizzazione dello spazio, hanno sicuramente un ruolo centrale nella comunicazione e nella diffusione della rete, come anche nella creazione di uno spazio caratterizzato da un linguaggio fresco e contemporaneo che si rivolge soprattutto alle giovani generazioni, protagoniste – sui canali social e online – di un trend in cui si identificano come le maggiori interessate alla compravendita di usato in diversi settori merceologici (Banaji and Buckingham, 2009).

E ancora, il contributo del Design nel progetto dello spazio come touchpoint è volto a massimizzare l'immagine coordinata del servizio come elemento aggregante di una miriade di caratteri e stili, che entrano in maniera non regolata nello spazio, e quindi a rafforzare l'identità dello spazio e di conseguenza del servizio di cui fa parte, facilitando il lavoro del gestore nella diffusione dei valori che la rete Surpluse esprime. Gli elementi su cui è necessario lavorare in futuro sono certamente le diverse relazioni che si possono instaurare tra i Centri e il Quartiere, in quanto leve centrali del successo e del radicamento tra i cittadini. Solo grazie

all'attivazione di rapporti con Scuole, Associazioni o realtà del contesto si può costruire un senso di appartenenza, altrimenti lo spazio rischia di rimanere un'affascinante vetrina dell'usato affiancabile alle innumerevoli già esistenti, infatti i limiti di questi processi, riscontrati anche da altri autori (Gobert and Allais, 2019), riguardano la capacità di coinvolgere al meglio le parti interessate.

Un altro elemento non secondario è l'implementazione del servizio con gli altri già offerti dall'azienda partecipata di igiene urbana AMIU. Ad esempio, durante il progetto Efficacy sulla gestione dei rifiuti ingombranti (Olivastri and Tagliasco, 2023) è stato sviluppato un Piano di integrazione tra il servizio porta a porta di ritiro di oggetti ingombranti in punti strategici della città e i CRR, con l'obiettivo di capire come intercettare un bene ancora in buono stato e convogliarlo verso filiere di economia circolare, azione che peraltro comporta anche un notevole risparmio, oltre che di CO₂, anche in termini economici di spesa pubblica. Negli scenari futuri l'intenzione, che si può tradurre in una buona prassi, è collocare il CRR accanto a un'isola ecologica o nelle immediate vicinanze di un punto di raccolta ingombranti del quartiere.

L'altro tema interessante è l'ampliamento dello spazio del Repair Café con la prospettiva di avere un'officina attrezzata per le riparazioni, ma anche per le attività di up-cycling, implementando l'approccio del Design-led Repair and Reuse, che suggerisce un apparato teorico di supporto a strategie applicative dal basso (D'Urzo and Campagnaro, 2023).

Contrariamente a quanto si è soliti pensare sui servizi, che siano basati su infrastrutture digitali e community per poi, a volte, svilupparsi anche su dei touchpoints fisici, la rete dei CRR si configura come un servizio capovolto, che parte e si diffonde su spazi fisici e comunità di cittadini per poi digitalizzarsi, in uno scenario necessario prossimo futuro. La digitalizzazione, infatti, assume il ruolo di amplificatore del raggio di azione e di influenza, ottimizzando i problemi di mancanza di spazio per lo stoccaggio, mettendo a sistema tutto quello già presente nei diversi punti e di fatto moltiplicando i magazzini in un unico archivio / vetrina digitale più accessibile e più comunicabile.

I limiti principali del caso applicativo riportato (CRR di Via Bologna) riguardano due aspetti: il tempo di permanenza dei prodotti e la gestione attuale. Rispetto al primo aspetto è da rilevare che il Centro è stato inaugurato a fine settembre 2023 e pertanto mancano ancora dati su quantitativi e tipologie di merce raccolti, attività organizzate e numero di partecipanti che permetterebbero di elaborare statistiche e trend. Un primo confronto diretto sulla parte espositiva può essere fatta con il primo CRR di Coronata che, di dimensioni più piccole, ha prodotto un allestimento con una quantità di merce esposta che ha svilito l'immagine del servizio e di riflesso anche quello della merce esposta. Il secondo aspetto riguarda la gestione ancora provvisoria in capo ad AMIU, che garantisce una parziale apertura del Centro e non ha ancora attivato il metodo di tracciamento automatizzato, che porterebbe a registrare digitalmente tutte le operazioni di scambio.

Il metodo applicato nella progettazione dell'allestimento come touchpoint è stato concepito da subito come un format, quindi replicabile in altri

contesti con pratiche di economia circolare e non solo. Anche i luoghi della cultura, come biblioteche e musei, possono essere considerati servizi caratterizzati da una dimensione sia digitale che analogica in cui adottare il format del touchpoint, potenziando la riconoscibilità e le possibilità di fruizione attraverso l'allestimento di uno spazio che si definisce in stretta relazione con l'identità dell'intero servizio. Nella definizione stessa di touchpoint, infatti, è insito il fine di guidare e configurare l'esperienza degli utenti (Penin, 2018), modellare e favorire i loro comportamenti e proseguire le relazioni con gli utenti anche dopo la fine del servizio, adattandosi facilmente a nuove funzioni o a mutamenti di esigenze al contorno; in tal modo il touchpoint diviene portatore del valore di un servizio che rende memorabile e significativa l'esperienza utente al quale è associato, generando fidelizzazione.

Repair, reuse, and up-cycling are some of the strategies for not wasting and recovering a product's embedded energy in its use value, as suggested by the circular economy (Stahel, 1994; Ellen MacArthur Foundation, 2013; Blomsma and Tennant, 2020). Reuse and Repair Centres (RRCs) are created to encourage the adoption of these strategies; they are places dedicated to exchanging and selling used goods, such as furniture, objects, books, and clothing. In Europe, for example, several Interreg projects focus on this issue in defining and implementing reuse centres (Interreg Europe, 2022). With a specific focus on repair at the international level, it is possible to mention the Repair Café network¹, conceived by Martine Postma in 2007 in the Netherlands, with the idea of creating a place to care for goods where tools, knowledge and components can be exchanged to extend the life of objects. In recent years, this network has spread and become part of the debate as an implementable solution (Moalem and Mosgaard, 2021), a principle reaffirmed and made official in November 2023 by the European Parliament with the 'right to repair' for consumers (European Parliament, 2023).

At the end of 2020, the City of Genova opened the first RRC of the Surpluse network in the Coronata District (Fagnoni et alii, 2022), a network that aspires to become widespread in the territory with multiple Centres of different sizes: small, medium, large, with the consequent differentiation of the type of activities and exposure depending on the type of spaces.

Within the paper, the project to set up the latest Surpluse RRC, which opened in September 2023 in Via Bologna, a converted former municipal market renovated after a period of neglect (Fig. 1), will be illustrated. The new opening is part of the C-City Genova Circular City project funded by the React EU Pon-Metro Metropolitan Cities 2014-2020 – Axis 6 'Green, Digital and Resilient Recovery' – Action 6.1.4 'Environmental Quality and Climate Change Adaptation'. The project, which is the result of a collaboration between the City of Genova, AMIU (Azienda Multiservizi di Igiene Urbana) and the Department of Architecture and Design (DAD) of the University of Genova, presents a space with three main functions: the first is that of a Reuse Centre, that is, a place where citizens can bring their objects they no longer use and take others of

their interest; the second is a multimedia space for meetings, conferences and small environmental education workshops; and the third is a space for repairing goods that need maintenance or minor modifications.

Suppose one considers the network as a service, it is necessary to characterise the different elements, such as visual identity, artefacts, and other touchpoints or evidences (Lynn Shostack, 1982) with the same language and aesthetics; interactions are also elements that are part of the system and must be designed in relation to the other elements, with the same aesthetic approach (Pacenti, 2019). Brand identity, which is conveyed through the logo, colours, and all visual communication, becomes one of the touchpoints for the recognition of the Surpluse network (Fagnoni et alii, 2022); the coordination of visual identity also becomes crucial in these contexts, for better enjoyment of the experience (Sinni, 2018) and for the recognition of the values it spreads (Pei and Zurlo, 2019). However, identity is not limited to visual communication, but also to the management and construction of the space as a point of contact between the user experiencing the service and the network.

Starting from this uncommon feature of all services, the contribution explores the relationship between Spatial Design and Service design (De Rosa, 2022), describing the RRC's design choices to illustrate how the layout becomes a fundamental touchpoint of a service, to activate new behaviours within a city community. At the same time, the project results in a critical space for reflection on the relationship of different disciplinary fields that intersect and in turn become a tool to support sustainability and circular economy strategies.

Ethics and aesthetics of space and service |

Concerning the four levels of innovation for Design for Sustainability (DfS) proposed by Ceschin and Gaziulusoy (2016), the project could be included in the spatial-social innovation level, since the social context and place where these types of projects are developed are crucial. When a service acts on a local, city or neighbourhood territorial dimension, it is more likely to need a physical space designed for other touchpoints to support more active user engagement (Calvo and De Rosa, 2017). With this in mind, the relationship between space and service has been increasingly investigated recently (Van Geetsom and Wilkinson, 2021; Van Geetsom, 2018; Felix, 2011).

The idea of the 'spaces that are enablers of the service network' (De Rosa, 2022) underscores the need to effectively characterise space, precisely because service, by definition intangible (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985), defines the type of actions and interactions that the user is called upon to do, such as exchanging objects, knowledge, etc.; however, it is the space and the setting that can activate and facilitate service-related actions (Bitner, 1992).

From this perspective, the relationship between space, movement and event is understood as the dynamic between physical space, body movement and what happens between use and function (Crippa and Di Prete, 2011; Tschumi, 2005) in RRC becomes even more exemplary. In fact, space is frequently modified by the entry and exit of objects that acquire or leave a position, creating a dynamism that enables the appropriation of place (Deni, 2018),

understood as the site of exchanges that contribute to the co-creation of a community that shares value and principles.

The RRC often becomes a venue for events, which move different flows of users and test possible collaborations between Third Sector associations and users willing to create interesting relationships. The Surpluse network project aims to stimulate values of responsibility and active participation related to environmental sustainability; therefore, the physical space needs a new aesthetic that reflects the ethical idea it wants to promote. As Finkel (1994, p. 66) argues, «The fact that ethics and aesthetics both deal with values is another reason to build a bridge between these two seemingly foreign realms».

The aesthetic role of a place like the RRC helps elevate a commodity from waste to a new resource by placing it in a larger context of care, reappropriation, and valorisation. In such a process, objects now considered meaningless regain exchange value, ethically enhancing the transaction through innovation of meaning (Cautela and Rampino, 2019), while spaces become containers of values (De Rosa, 2022) that, through objects, care and exchange, become places where ethical actions such as sustainability, reusability and maintenance are disseminated to give goods a second life and a new aesthetic meaning or use. The literature demonstrates active research on salvage and repair activities (Tyl and Allais, 2019), while there are few case studies concerning the setting up of these types of spaces

Setup | The theme of setup, according to a circular economy vision, is addressed through the use of



Figg. 2, 3 | Set up of the Surpluse Reuse and Repair Centre in Via Bologna, Genova (2023/2024), designed by the DAD (UniGe) and AMIU: furniture (from the Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata and the Emmaus flea market and citizens); some treaties according to the upcycling strategy (2023) made during the Colour Makers Workshop Furniture by the students and tutor of the DAD; (UniGe) modules (2023), designed by the DAD (UniGe) and realised by AD HOC (credits: G. Tagliasco, 2023, 2024).

cardboard event furniture (in terms of product) or the birth of Reuse Centres dedicated to the theme of outfitting (in terms of service) to reduce the environmental impact of the art, fashion and design world (Crippa et alii, 2022). In the setting up of an RCC, the challenge is to be able to put used objects in a new light, to give the user a new perception regarding the possibility of use and thus a new value: this is the role of the setting up of the space. In line with these aims, we report the case study of the Ostrava Reuse Centre's exhibition design, identified as good practice by the CECL Interreg Europe program, which divides items not by function but by colour, providing the user with a new way of enjoying the space and the exhibits (Medkova, 2022).

The centrality of the setup, as the interface of the user's interaction with the service (Bonsiepe, 1995), takes on a functional role, but not only: it becomes an infrastructure of value. One could speak of an aesthetics of reuse, where the setting be-

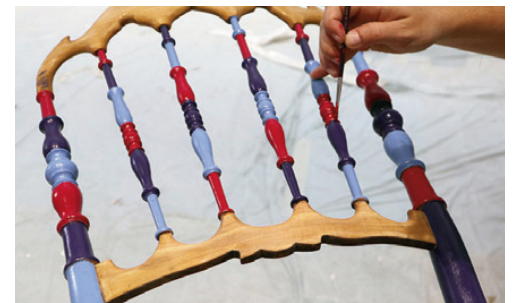
comes the scenography that places the staged subject on a pedestal and gives visibility to objects in search of new meaning.

For this reason, the design of the layout of the new Reuse and Repair Centre in Via Bologna is based on a balance between reused furniture and specially created modules to define a contemporary and flexible space. The inclusion of reused furniture – from the Coronata Reuse and Repair Centre and the Emmaus flea market – aims to show the potential of second-hand objects, which are often healthy carriers of stories of those who have owned them and generators of memories for those who observe them and feel the space as a common good (Figg. 2, 3).

Lab85 and AD HOC built other furniture with a DAD design developed in the FORCE² project (Fagnoni et alii, 2022), already used for the first Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata, based on a modular and versatile system that allows dif-

ferent configurations to characterise all centres and be able to recognise them under the same identity. Some objects – such as chairs, mirrors, coat racks, and cabinets – were reinterpreted through up-cycling strategies³ and were included in the permanent layout of the space (Figg. 4-9). The use of up-cycling strategies, dissolving the old and the new (Wegener, 2016), highlights the relationship between the past and the present as the focal point on which the exhibition design aims to work (Sung and Dao, 2021). As shown in the open-source digital catalogue Unwanted Furniture⁴, several circular and sustainable design strategies can extend obsolete objects' life cycle.

Space allocation | The exhibition space at the Reuse and Repair Centre in Via Bologna is designed to house medium-sized furniture and small objects, which people can take or leave for now without an exchange of money. City Hall requested that part



Figg. 4-9 | Set up of the Surpluse Reuse and Repair Centre in Via Bologna (2023/2024), designed by the DAD (UniGe) and AMIU: up-cycling of second-hand chairs (including an assumed model of Chiavarina) and objects (2023) from the Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata and the Emmaus flea market, made during the Colour Makers Workshop Furniture and by citizens; modules (2023), designed by the DAD (UniGe), realised by AD HOC and Lab85; Object holders (2023) designed by Sc'art, Creazioni al Fresco; visual identity (2019), designed by G. Caruzzi (credits: G. Tagliasco; C. Olivastri, 2023, 2024).

Next page

Figg. 10, 11 | Bookcrossing area (2023/2024), set up designed by the DAD (UniGe) and AMIU; modules (2023), designed by the DAD, realised by AD HOC; some furniture from the Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata and the Emmaus flea market and citizens (credits: G. Tagliasco, 2023, 2024).

Fig. 12 | Repair Café area and object holders (2023), designed by Sc'art, Creazioni al Fresco; modules (2023), designed by the DAD (UniGe), realised by AD HOC; some chairs from the Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata and the Emmaus flea market (credit: G. Tagliasco, 2023).

of the space be dedicated to bookcrossing, where people can bring and take books or stop by to read them (Figg. 10, 11).

The facility's centre is also a Repair Café, the first in the City of Genova, registered within the international network mentioned above. Following the original idea, part of the space has been dedicated to refreshments, a pretext for the exchange of opinions and relational breaks, with a counter contaminated by a wall equipped with tools for redesign activities and minor repairs, placed in pocket containers made by the Sc'art Association (Creazioni al Fresco), recycling pvc banners (Fig. 12). This configures an actual hybrid space, a laboratory, a workshop, a bar room with high tables to host laboratory activities and workshops, a space for the exchange of material goods and knowledge and know-how, to spread the culture of caring for things.

The third area has been set up as a multimedia classroom equipped for meetings, gatherings, and environmental education and awareness activities. Below the screen for presentations with wooden modules, a large table was composed to characterise the space, which can be used as a table for speakers or as a workbench in case of workshops and hands-on activities.

The seating in the space underwent a workshop organised by the DAD, titled Colour Makers. The workshop aimed to aesthetically reimagine around thirty chairs sourced from the Coronata Reuse and Repair Centre and the second-hand market Emmaus. Participants were tasked with creatively modifying and characterising the chairs using the colours of the Centre's brand identity: light blue, magenta, and violet, in addition to white and black. Upholstered chairs, mono-material wooden chairs, or those with Viennese straw took on a new appearance, accentuating details almost lost to time or proposing a new expressive language reminiscent of the former. These transformed chairs seamlessly integrate into the space, reinforcing its coordinated identity and showcasing the various options users can employ on their belongings through different strategies (Figg. 13-15).

Concluding reflections and future scenarios |

The project aims to promote a culture of reuse and repair through the widespread expansion of the network throughout the Genova area and beyond, building relationships and supply chains between different Reuse and Repair Centres in the same location and exchanges with those in other areas as well. The role of design in building networks and supply chains with a view to sustainability is becoming increasingly evident (Germak, 2019). Visual identity becomes a necessary element to form a bond of belonging to a broad project of change. Colour and the construction of a brand, which is also reflected in the characterisation of the space, certainly play a central role in the communication and dissemination of the network, as well as in the creation of a space characterised by a fresh and contemporary language that appeals primarily to the younger generations, protagonists – on social and online channels – of a trend in which they identify themselves as the most interested in buying and selling used goods in different commodity sectors (Banaji and Buckingham, 2009).

Moreover, the contribution of Design to the project of the space as a touchpoint is aimed at max-



imising the coordinated image of the service as an aggregating element of a myriad of characters and styles, which enter the space in an unregulated manner, and thus strengthen the identity of the space and consequently of the service of which it is a part, facilitating the work of the manager in disseminating the values that the Surplus network expresses. The elements that need to be worked on in the future are certainly the different relationships that can be established between the Centres and the Neighbourhood as central levers of success and rootedness among citizens. It is only through the

activation of relationships with Schools, Associations or contextual realities that a sense of belonging can be built; otherwise, the space risks remaining a charming showcase of second-hand items that can be placed side by side with the countless existing ones. In fact, the limitations of these processes, also found by other authors (Gobert and Allais, 2019), concern the ability to engage stakeholders best.

Another significant element is implementing the service with others already offered by the participatory urban hygiene company AMIU. For example,



Figg. 13-15 | Up-cycling of second-hand chairs and objects (2023) from the Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata and the Emmaus flea market, made during the Colour Makers Workshop Furniture; modules (2023), designed by the DAD (UniGe), realised by AD HOC and Lab85; object holders (2023) designed by Sc'art, Creazioni al Fresco (credits: G. Tagliasco; C. Olivastri, 2023, 2024).

during the Efficacy project on bulky waste management (Olivastri and Tagliasco, 2023), an Integration Plan was developed between the door-to-door service of picking up bulky items at strategic points in the city and RRC, with the aim of understanding how to intercept goods still in good condition and channel it into circular economy supply chains. Such an action moreover also results in significant savings, not only in terms of CO₂ emissions but also in terms of public spending. In future scenarios, the intention, which can be regarded as the best practice, is to place the RRC next to an ecological island or near a bulky waste collection point in the neighbourhood.

The other interesting theme is the expansion of the Repair Café space, with the prospect of having a workshop equipped for repairs and upcycling activities. This would implement the Design-led Reuse and Repair approach, which suggests a theoretical apparatus to support bottom-up application strategies (D'Urzo and Campagnaro, 2023).

Contrary to what is usually thought about services, which are based on digital infrastructures and communities and then, sometimes, develop on physical touchpoints, the RRC network is configured as an inverted service, which starts and spreads to

physical spaces and communities of citizens and then digitises, in a necessary future scenario. Digitalisation, in fact, assumes the role of amplifying the range of action and influence, optimising problems of lack of storage space by systematising everything already present in the various locations and effectively multiplying warehouses into a single, more accessible and communicable digital archive / showcase.

The main limitations of the reported case study (RRC in Via Bologna) relate to the length of time the products have been in place and current management. Concerning the first aspect, it should be noted that the Centre was inaugurated at the end of September 2023 and, therefore, data on quantities and types of goods collected, organised activities, and number of participants that would allow statistics and trends to be developed are still lacking. A first direct comparison of the exhibition part can be made with the first RRC in Coronata, which was smaller in size and produced a set-up with a quantity of merchandise on display that debased the image of the service and, consequently, that of the merchandise on display. The second aspect concerns the still provisional management of AMIU, which ensures a partial centre opening. The auto-

matic tracking method has yet to be activated, which would lead to digitally recording all exchange operations.

The method applied in designing the set-up as a touchpoint was immediately conceived as a format, thus replicable in other contexts with circular economy practices and beyond. Even places of culture, such as libraries and museums, can be considered services characterised by both digital and analogue dimensions in which to adopt the touchpoint format, enhancing the recognizability and usability possibilities through the setup of a space that is defined in close relation to the identity of the entire service. Inherent in the very definition of touchpoint, in fact, is the purpose of guiding and configuring the user experience (Penin, 2018), shaping and fostering user behaviours, and continuing user relationships even after the service ends, quickly adapting to new functions or changing boundary requirements; in this way, the touchpoint becomes a carrier of the value of a service that makes the user experience with which it is associated memorable and meaningful, generating loyalty.

Acknowledgements

The contribution is the result of a collective reflection by the Authors. However, the introductory and ‘Concluding reflections and future scenarios’ paragraphs should be attributed to C. Olivastrì, while the paragraphs ‘Ethics and aesthetics of space and service’, ‘Setup’, and ‘Space allocation’ should be attributed to G. Tagliascio.

Notes

- 1) For more information, see the webpage: repaircafe.org/en/ [Accessed 16 March 2024].
- 2) For more information, see the webpage: ce-force.eu [Accessed 16 March 2024].
- 3) Second-hand items from the Surpluse Reuse and Repair Centre in Coronata and Emmaus Market, revisited during the Colour Makers Workshop.
- 4) For more information, see the webpage: opendotlab.it/progetti/unwanted-furniture [Accessed 16 March 2024].

References

- Banaji, S. and Buckingham, D. (2009), “The civic sell – Young people, the internet, and ethical consumption”, in *Information, Communication & Society*, vol. 12, issue 8, pp. 1197-1223. [Online] Available at: doi.org/10.1080/13691180802687621 [Accessed 16 March 2024].
- Bitner, M. J. (1992), “Servicescapes – The impact of physical surroundings on customers and employees”, in *Journal of Marketing*, vol. 56, issue 2, pp. 57-71. [Online] Available at: doi.org/10.1177/002224299205600205 [Accessed 16 March 2024].
- Blomsma, F. and Tennant, M. (2020), “Circular economy – Preserving materials or products? Introducing the Resource States framework”, in *Resources, Conservation and Recycling*, vol. 156, article 104698, pp. 1-13. [Online] Available at: doi.org/10.1016/j.resconrec.2020.104698 [Accessed 16 March 2024].
- Bonsiepe, G. (1995), *Dall'oggetto all'interfaccia – Mutazioni del design*, Feltrinelli, Milano.
- Calvo, M. and De Rosa, A. (2017), “Design for social sustainability – A reflection on the role of the physical realm in facilitating community co-design”, in *The Design Journal*, vol. 20, issue sup 1, pp. S1705-S1724. [Online] Available at: doi.org/10.1080/14606925.2017.1352694 [Accessed 16 March 2024].
- Cautela, C. and Rampino, L. (2019) “Le Tipologie d’Innovazione nel Design – Analisi Critica di una Relazione Complessa | Design Innovation Typologies – A critical Analysis of a Complex Relationship”, in *Agathón | International Journal of Architecture Art and Design*, vol. 5, pp. 127-136. [Online] Available at: doi.org/10.19229/2464-9309/5142019 [Accessed 16 March 2024].
- Ceschin, F. and Gaziulusoy, I. (2016), “Evolution of design for sustainability – From product design to design for system innovations and transitions”, in *Design Studies*, vol. 47, pp. 118-163. [Online] Available at: doi.org/10.1016/j.destud.2016.09.002 [Accessed 16 March 2024].
- Crippa, D. and Di Prete, B. (2011), *Verso un'estetica del momentaneo – L'architettura degli interni da progetto al processo*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Crippa, D., Cason Villa, M., Di Prete, B., Ratti, L., Rebaglio, A., Zanini, M. and Zanutto, F. (2022), “Verso un progetto circolare, tra architettura e allestimento – Piattaforme digitali per il riuso | Towards a circular project, between architecture and exhibition design – Digital platforms for reuse practices”, in *Agathón | International Journal of Architecture Art and Design*, vol. 12, pp. 234-245. [Online] Available at: doi.org/10.19229/2464-9309/12212022 [Accessed 16 March 2024].
- D'Urzo, M. and Campagnaro, C. (2023), “Design-led repair & reuse – An approach for an equitable, bottom-up, innovation-driven circular economy”, in *Journal of Cleaner Production*, vol. 387, article 135724, pp. 1-15. [Online] Available at: doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135724 [Accessed 16 March 2024].
- De Rosa, A. (2022), *S+S – Spatial Design + Service Design*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Deni, M. (2018), “L'intégration de l'utilisateur dans le design social – Stratégies d'appropriation”, in Basso Fossali, P. and Le Guern, O. (eds), *L'appropriation – L'interprétation de l'altérité et l'inscription du soi*, Lambert-Lucas, Limoges, pp. 185-198.
- Ellen MacArthur Foundation (2013), *Towards the Circular Economy – Vol. 1 – Economic and business rationale for an accelerated transition*. [Online] Available at: ellen-macarthurfoundation.org/towards-the-circular-economy-vol-1-an-economic-and-business-rationale-for-an [Accessed 16 March 2024].
- European Parliament (2023), *Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council on common rules promoting the repair of goods and amending Regulation (EU) 2017/2394, Directives (EU) 2019/771 and (EU) 2020/1828*, document 52023PC0155, 155 final. [Online] Available at: eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:52023PC0155 [Accessed 16 March 2024].
- Fagnoni, R., Ferrari Tumay, X. and Olivastrì, C. (2022), “Surpluse – Centri del riuso e del riparo”, in Ferrara, C., Germak, C., Imbesi, L. and Trapani, V. (eds), *Design per Commettere | Atti Assemblea annuale SID, February 25-26 2021, Palermo*, pp. 714-727. [Online] Available at: societaitalianadesign.it/wp-content/uploads/2014/06/SID_Design-per-commettere_Palermo_03082022.pdf [Accessed 16 March 2024].
- Findeli, A. (1994), “Ethics, Aesthetics, and Design”, in *Design Issues*, vol. 10, issue 2, pp. 49-68. [Online] Available at: doi.org/10.2307/1511628 [Accessed 16 March 2024].
- Felix, E. (2011), “Learning Space Service Design”, in *Journal of Learning Spaces*, vol. 1, issue 1, pp. 1-8. [Online] Available at: files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1152686.pdf [Accessed 16 March 2024].
- Germak, C. (2019), “Design resiliente – Un quadro sinottico | Resilient Design – A synoptic framework”, in *Agathón | International Journal of Architecture Art and Design*, vol. 6, pp. 26-35. [Online] Available at: doi.org/10.19229/2464-9309/632019 [Accessed 16 March 2024].
- Gobert, J. and Allais, R. (2019), “Repair and reuse networks? A practical application of a spatio-temporal analysis method”, in *59th ERSA Congress Cities, regions and digital transformations | Opportunities, risks and challenges, August 27-30, 2019, Lyon, France*, pp. 1-16. [Online] Available at: enpc.hal.science/hal-02382891/document [Accessed 16 March 2024].
- Interreg Europe (2022), *Reuse and Repair in a Circular and Social Economy – A Policy Brief from the Policy Learning Platform on Environment and Resource Efficiency* [Online] Available at: interregeurope.eu/sites/default/files/2022-12/Policy%20brief%20on%20reuse%20and%20repair%20in%20a%20circular%20and%20social%20economy.pdf [Accessed 21 April 2024].
- Lynn Shostack, G. (1982), “How to Design a Service”, in *European Journal of Marketing*, vol. 16, issue 1, pp. 49-63. [Online] Available at: doi.org/10.1108/EUM00000000404799 [Accessed 16 March 2024].
- Medkova, K. (2022), “REUSE Centre Ostrava – Giving new life to goods”, in *Lab University Applied Sciences*, 23/05/2022. [Online] Available at: blogit.lab.fi/labfocus/en/reuse-centre-ostrava-giving-new-life-to-goods/ [Accessed 21 April 2024].
- Moalem, R. M. and Mosgaard, M. A. (2021), “A critical review of the role of repair cafés in a sustainable circular transition”, in *Sustainability*, vol. 13, issue 22, article 12351, pp. 1-25. [Online] Available at: doi.org/10.3390/su132212351 [Accessed 16 March 2024].
- Pacenti, E. (2019), “Design ed estetica nei servizi”, in Tassi, R. (ed.), *#ServiceDesigner – Il progettista alle prese con i sistemi complessi*, FrancoAngeli, Milano, pp. 36-41.
- Pei, X. and Zurlo, F. (2019), “Co-Design per il Rebranding di una Fondazione Italiana | Co-Design for Rebranding an Italian Foundation”, in *Agathón | International Journal of Architecture Art and Design*, vol. 5, pp. 161-166. [Online] Available at: doi.org/10.19229/2464-9309/5182019 [Accessed 16 March 2024].
- Penin, L. (2018), *Designing the invisible – An introduction to Service Design*, Bloomsbury, London.
- Olivastrì, C. and Tagliascio, G. (2023), “Sustainability Needs Service Efficacy”, in Ciravegna, E., Formia, E., Gianfrate, V., Sicklinger, A. and Zannoni, M. (eds), *Disrupting Geographies in the Design World | Proceedings of the 8th International Forum of Design as a Process – Alma Mater Studiorum, Università di Bologna*, digital special issue 1, pp. 118-125. [Online] Available at: air.iuav.it/retrieve/7b8437ec-33fd-4b05-b858-c7adc5714f26/Battistoni%20-%20diid.pdf [Accessed 16 March 2024].
- Sinni, G. (2018), *Una, nessuna, centomila – L'identità pubblica da logo a piattaforma*, Quodlibet, Macerata.
- Stahel, W. R. (1994), “The utilization-focused service economy – Resource efficiency and product-life extension”, in Allenby, B. R. and Richards, D. J. (eds), *The Greening of Industrial Ecosystems*, National Academy Press, Washington (DC), pp. 178-190. [Online] Available at: nap.nationalacademies.org/read/2129/chapter/17 [Accessed 16 March 2024].
- Sung, K. and Dao, T. (2021), “Repair and Upcycling – How Do We Know Which Repair Is Considered as Upcycling?”, in Sung, K., Singh, J. and Bridgens, B. (eds), *State-of-the-Art Upcycling Research and Practice – Lecture Notes in Production Engineering*, Springer, Cham, pp. 105-109. [Online] Available at: doi.org/10.1007/978-3-030-72640-9_20 [Accessed 16 March 2024].
- Tschumi, B. (2005), *Architettura e Disgiunzione*, Edizioni Pendragon, Bologna.
- Tyl, B. and Allais, R. (2019), “Living labs to develop reuse and repair workshops in territories”, in Nissen, N. F. and Jeager-Erben, M. (eds), *3rd PLATE 2019 Conference – 18-20 September 2019 – Berlin, Germany*, pp. 1-5. [Online] Available at: hal.science/hal-03037239 [Accessed 18 April 2024].
- Van Geetsom, N. (2018), “Space and service design into educational practice”, in Meroni, A., Ospina Medina A. M. and Villari, B. (eds), *Service Design Proof of Concept – Proceedings of the ServDes.2018 Conference – June 18-20, 2018, Milan, Italy*, pp. 863-875. [Online] Available at: ep.liu.se/ecp/150/ecp18150.pdf [Accessed 16 March 2024].
- Van Geetsom, N. and Wilkinson, A. (2021), “Design culture (of) resilience – Space & service design taxonomy, overcoming undefined space & service design contexts”, in Di Lucchio, L., Imbesi, L., Giambattista A. and Malakuczi, V. (eds), *Design Culture(s) – Cumulus Conference Proceedings Roma, June 8-11, 2021*, vol. 2, pp. 3264-3281. [Online] Available at: [cumulusroma2020.org/proceedings-files/DC\(s\)_PROCEEDINGS_full_vol2.pdf](https://cumulusroma2020.org/proceedings-files/DC(s)_PROCEEDINGS_full_vol2.pdf) [Accessed 16 March 2024].
- Wegener, C. (2016), “Upcycling”, in Glăveanu, V. P., Tanggaard, L. and Wegener, C. (eds), *Creativity – A New Vocabulary*, Palgrave Macmillan, London, pp. 181-188. [Online] Available at: doi.org/10.1057/9781137511805_22 [Accessed 16 March 2024].
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1985), “Problems and strategies in services marketing”, in *Journal of Marketing*, vol. 49, issue 2, pp. 33-46. [Online] Available at: doi.org/10.1177/002224298504900203 [Accessed 16 March 2024].